

**ESTRUCTURACION E IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DOCUMENTAL  
EN EL PROCESO DEL AREA DE EDUCACION Y ASUNTOS  
INTERNACIONALES DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE  
“EVARISTO GARCÍA” E.S.E.**

**MARIA LILIANA CUBILLOS GONZALEZ**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE PRODUCCION  
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
SANTIAGO DE CALI  
2008**

**ESTRUCTURACION E IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DOCUMENTAL  
EN EL PROCESO DEL AREA DE EDUCACION Y ASUNTOS  
INTERNACIONALES DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE  
“EVARISTO GARCÍA” E.S.E.**

**MARIA LILIANA CUBILLOS GONZALEZ**

**Pasantía  
Para optar el título de Ingeniero Industrial**

**Director  
NÉSTOR BARÓN CARRILLO  
Ingeniero Industrial**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE PRODUCCION  
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
SANTIAGO DE CALI  
2008**

**Nota de aceptación:**

Aprobado por el Comité de Grado en cumplimiento con los requisitos exigidos por la Universidad Autónoma de Occidente para optar al título de Ingeniero Industrial.

**JAIRO ALEXANDER LOZANO MORENO**

Jurado

Santiago de Cali, 26 de Febrero de 2008

Le dedico este trabajo de grado, ante todo, a Dios, a los santos y a toda la orden celestial, los cuales me han acompañado y guiado a lo largo de toda mi vida, dándome fuerza y serenidad en aquellos momentos difíciles, por darme salud, creatividad, dedicación y perseverancia.

A mis padres **HECTOR E. CUBILLOS y JULIA GONZALEZ** por estar siempre conmigo, apoyándome y sobre todo amándome tal y como yo soy, por darme la oportunidad de realizar una carrera que con mucho esfuerzo y sacrificio me pagaron, ustedes mas que nadie se merecen este título de Ingeniero Industrial.

A mis hermanos **CONSTANZA CUBILLOS y EDGAR A. CUBILLOS** por creer en mí, por confiar en que yo si era capaz de sacar a delante mi carrera.

## AGRADECIMIENTOS

Expreso mis agradecimientos a:

Mi Director de Pasantía Ing. **Néstor Barón Carrillo** por su asesoramiento y estímulo para el desarrollo intelectual e investigativo de este proyecto.

A la Profesional **María Victoria Sandoval**, Jefe de la Oficina de Educación y Asuntos Internacionales por sus aportes oportunos gracias a su amplia experiencia en el sector Educativo.

A la Profesional **Bárbara Villa**, Coordinadora Académica de la Oficina de Educación y Asuntos Internacionales por brindarme la información necesaria para el desarrollo de mi pasantía.

A los Funcionarios del Hospital Universitario del Valle, quienes por su predisposición permanente e incondicional en aclarar mis dudas y por su amistad.

A **Carolina Villegas**, por su valiosa colaboración y buena voluntad en el asesoramiento para el desarrollo de toda la documentación; así como en sus observaciones críticas en la redacción del trabajo.

## CONTENIDO

	Pág.
GLOSARIO	12
RESUMEN	17
INTRODUCCION	18
1. GENERALIDADES	20
1.1. RESEÑA HISTORICA	20
1.2. PLATAFORMA ESTRATEGICA	20
2. MARCO TEORICO	22
2.1. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	22
2.1.1. Alcance de un sistema de calidad	24
2.1.2. Ventajas de un sistema de gestión de calidad	25
2.2 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2000	26
2.3 DEFINICION DE PROCESO	28
2.3.1 Enfoque basado en procesos	29
2.4. PLANIFICACION DE ESTRATEGIAS DE CALIDAD	33
2.4.1. Establecimiento de un comité de calidad	34
2.4.2. Políticas de calidad	34
2.4.3. Objetivos de calidad	34
2.4.4. Asignación a los niveles subordinados	35
2.4.5. Identificación de las acciones y recursos necesarios	35

	Pág.
2.4.6. Recursos para el sistema gec	35
2.4.7. Auditorias de calidad	35
2.4.8. Nuevas serie de normas iso	35
2.4.9. Requisitos de la norma iso 9001:2000	36
3. OBJETIVOS	44
3.1. OBJETIVO GENERAL	44
3.2. OBJETIVOS ESPECIFICO	44
4. DESARROLLO DE OBJETIVOS ESPECIFICOS	45
4.1. LEVANTAMIENTO, ACTUALIZACION, MEJORAMIENTO, ESTANDARIZACION E IMPLEMENTACION DE LOS PROCESOS	45
4.1.1. Identificación de los procesos	45
4.1.2. Identificación de los proveedores y clientes internos Y Externos del área	46
4.1.3. Desarrollo del mapa de procesos	48
4.2 ESTUDIO Y ANALISIS DE LA NORMATIVIDAD APLICABLE AL PROCESO DE EDUCACION	51
4.3. INTERACCION CON LOS EQUIPOS DE TRABAJO	52
4.4. SOCIALIZACION DEL PROCESO A LAS PERSONAS INVOLUCRADAS	54
4.5. NORMALIZACION DE LOS DIFERENTES PROCESOS	55
4.5.1. Control de documentos	56
5. CONCLUSIONES	64

	Pág.
6. RECOMENDACIONES	65
BIBLIOGRAFIA	66
ANEXOS	68



## LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Resumen de requisitos de la norma ISO 9001:2000	37
Tabla 2. Documentos externos	51
Tabla 3. Indicadores de gestión	54
Tabla 4. Tipo de documento de calidad	57
Tabla 5. Codificación de las subdirecciones y áreas	58
Tabla 6. Símbolos diagrama de flujo	62

## LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Elementos del diagrama de flujo	13
Figura 2. Definición de proceso	28
Figura 3. Enfoque basado en procesos	30
Figura 4. Ciclo phva, planificar, hacer, verificar, actuar	32
Figura 5. Requisitos de la norma iso	36
Figura 6. Identificación de proveedores y clientes	47
Figura 7. Mapa de procesos actual	49
Figura 8. Mapa de Procesos propuesto	50
Figura 9. Estructura del sistema documental	56
Figura 10. Estructura de encabezado de documentos	57
Figura 11. Guía Para la elaboración de procedimientos	59
Figura 12. Caracterización del proceso	61
Figura 13. Diagrama de flujo	63

## LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Registro de asistencia a capacitación	68
Anexo B. Evaluación de capacitación	69
Anexo C. Evaluación de la política de calidad	70
Anexo D. Procedimiento de la convocatoria	71
Anexo E. Caracterización de la convocatoria	73
Anexo F. Diagrama de flujo de la convocatoria	74
Anexo G. Hoja de ingreso	75
Anexo H. Solicitud de crédito	76
Anexo I. Autorización de descuento por nómina	77
Anexo J. Cuenta de cobro	78

## GLOSARIO

**ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD:** el Aseguramiento de la Calidad consiste en tener y seguir un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, implantadas dentro del Sistema de Calidad de la empresa, orientada proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos.

**AUDITORIA DE CALIDAD:** revisión independiente del comportamiento y desarrollo de un proceso.

**CALIDAD:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**CALIDAD TOTAL:** conjunto de condiciones que permiten asegurar la mejora continua de los procedimientos, procesos, actividades y manejo de recursos públicos por las dependencias y entidades del sector público presupuestario, con la finalidad de controlar, prevenir y eliminar cualquier tipo de deficiencia en la presentación o producción de los bienes y servicios que dan a sus clientes o usuarios, con el propósito de proporcionar la máxima satisfacción con la mayor eficacia y eficiencia<sup>1</sup>.

**CARACTERIZACION DE PROCESO:** la caracterización de procesos consiste en identificar las características de los procesos en una organización, y está orientada a ser el primer paso para adoptar un enfoque basado en procesos, en el ámbito de un sistema de gestión de la calidad, reflexionando sobre cuáles son los procesos que deben configurar el sistema, es decir, qué procesos deben aparecer en la estructura de procesos del sistema.

**CLIENTE:** toda organización o persona que recibe por un producto ó un proceso, puede ser interno ó externo.

**CLIENTE EXTERNO:** se refiere a los que no hacen parte de la empresa pero a quienes afectan las actividades internas de la organización.

**CLIENTE INTERNO:** son los que forman parte integral de la empresa y quienes también son afectados por las actividades internas de ésta.

---

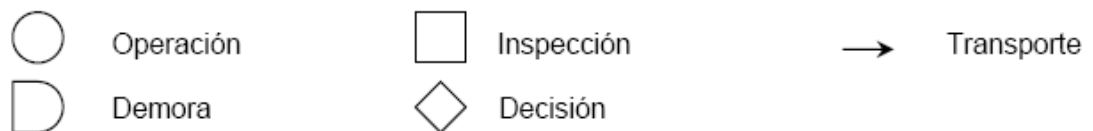
<sup>1</sup> GUTIÉRREZ PULIDO, Humberto. Calidad total y productividad. La competitividad de una empresa. México D.F.: Mc Graw Hill, 1997. p. 8.

**COMITÉ DE CALIDAD:** monitorea la implantación del sistema de gestión de calidad total, su posterior desarrollo y la mejora continua de los procesos y, niveles de calidad y satisfacción alcanzados.

**CONTROL DE CALIDAD:** desarrolla, ejecuta o coordina la ejecución de los métodos de ensayo para determinar las características de calidad de las materias primas, materiales, productos intermedios y productos finales. Es la parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

**DIAGRAMA DE FLUJO:** es establecer una representación visual de los procesos y subprocesos, lo que permite obtener una información preliminar sobre la amplitud de los mismos, sus tiempos y los de sus actividades.

**Figura 1. Elementos del diagrama de flujo**



**DOCUMENTO:** información y su medio de soporte.

**DOCUMENTACION DE LOS PROCESOS:** es un método estructurado que utiliza un preciso manual para comprender el contexto y los detalles de los procesos clave. Siempre que un proceso vaya a ser rediseñado o mejorado, su documentación es esencial como punto de partida.

**ESTÁNDARES DE PRODUCCIÓN:** un estándar de producción representa la referencia básica de procedimiento (know-how) en un área específica de actividad, que obliga a una adaptación indispensable para cumplir sus requisitos.

**ESTRATEGIA:** esquema básico y práctico de la organización para adaptarse a los eventos del entorno o para anticiparlos, generando una ventaja competitiva que le permita permanecer exitosamente en el mercado.

**EXCELENCIA EMPRESARIAL:** es el conjunto de prácticas sobresalientes en la gestión de una organización y el logro de resultados basados en conceptos fundamentales que incluyen: la orientación hacia los resultados, orientación al

cliente, liderazgo y perseverancia, procesos y hechos, implicación de las personas, mejora continua e innovación.

**GESTIÓN DE LA CALIDAD:** todas las maneras de alcanzar la calidad (la gestión de la calidad incluye los tres procesos de la trilogía de Juran: planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad).

**INFORMACIÓN:** datos que poseen significado.

**MANUAL DE CALIDAD:** documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización, puede variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada organización en particular.

**MAPA DE PROCESOS:** descripción esquemática y/o gráfica en la que se incluyen elementos como actividades, responsables, tiempo estimado, modo de ejecución, o cualquier otro que sirva para especificar operativamente los procesos clave y de soporte de un Servicio.

**OBJETIVO:** meta que se pretende alcanzar; un logro al que se dedica esfuerzo.

**OBJETIVOS DE CALIDAD:** meta dirigida hacia la calidad, son las acciones que se desarrollarán en torno a la calidad para alcanzar los resultados esperados por la organización.

**ORGANIZACIÓN:** conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones. Dicha disposición es generalmente ordenada, puede ser pública o privada.

**PLANIFICACIÓN:** permite la formulación o el planeamiento o selección de las metas y objetivos generales y específicos (de la organización, de los departamentos o divisiones) y una programación con pasos sistemáticos para alcanzarlos. Los planes pueden ser desarrollados a corto, mediano y largo plazo, dependiendo de los niveles administrativos: a niveles más bajos, menor tiempo.

**PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CALIDAD:** es la actividad de moldear el futuro de la organización a través de un proceso ordenado mediante la organización de las ventajas competitivas<sup>2</sup>.

**POLÍTICA:** guía de acciones directivas.

---

<sup>2</sup> Ibíd., p. 8.

**POLÍTICA DE CALIDAD:** son las directrices establecidas por la Alta Dirección para alcanzar los objetivos de calidad propuestos, se refiere a los lineamientos bajo los cuales la organización lleva a cabo sus objetivos.

**PROCEDIMIENTO:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso, éstos pueden estar documentados o no.

**PROCESO:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados con el fin de obtener un objetivo.

**PROCESOS DE SOPORTE:** brindan apoyo a los procesos de valor ó procesos fundamentales.

**PROCESOS DE VALOR:** todos los procesos cuyas actividades son esenciales para el desarrollo de la misión y de la visión de la organización, creando valor para éste.

**PROCESOS ESTRATÉGICOS Ó DE DIRECCIONAMIENTO:** son aquellos que proporcionan directrices a todos los demás procesos y son realizados por la dirección o por otras entidades.

**PRODUCTO:** se refiere al resultado obtenido de un proceso.

**PROVEEDOR:** organización o persona que proporciona un producto, puede ser interno o externo a la organización. En una situación contractual un proveedor puede denominarse "contratista".

**REGISTRO:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. Pueden utilizarse para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas.

**REQUISITO:** expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria, éstos pueden ser generados por las diferentes partes.

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. Es el resultado obtenido cuando las características de un producto y/o servicio corresponden a las necesidades de los clientes.

**SERVICIO:** resulta de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible.

**SISTEMA:** conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

**SISTEMA DE GESTIÓN:** sistema para establecer la política y los objetivos y obtener los resultados definidos.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:** sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

**TRASPASO:** aquellas en las que se entrega de manera interdepartamental o externa la información y productos.

**VALOR AGREGADO:** aquellas que transforman los datos e insumos para crear información y productos o servicios para el cliente.



## **RESUMEN**

El presente proyecto tuvo como objetivo principal la documentación e implementación de la Oficina de Educación y Asuntos Internacionales siguiendo lineamientos de la norma internacional ISO 9001:2000 del Hospital Universitario del Valle “Evaristo García” E.S.E. que conlleven a la certificación de servicios de la Institución.

Durante el desarrollo del proyecto, se empleó una metodología que permitiera el mejoramiento continuo de los procesos que se realizan en la Oficina de Educación y Asuntos Internacionales del Hospital Universitario del Valle “Evaristo García” E.S.E.

La necesidad de documentación y estandarización se llevó a cabo mediante la recolección escrita de la información, tomándose como base a los procesos que se encontraban funcionando en su momento en la Oficina de Educación y Asuntos Internacionales. La información se validó con las personas que intervienen de una u otra forma en los procesos de la Oficina de Educación y Asuntos Internacionales

Se efectuaron las diferentes mejoras que esta área requirió con el fin de cumplir con los requerimientos obligatorios exigidos por la Norma Técnica Colombiana ISO 9000 así como los considerados por la organización de vital importancia, siguiendo lineamientos legales y normativos.

Una vez efectuadas las mejoras se socializó la información al personal involucrado en los diferentes procesos, que se sometieron a la documentación y estandarización logran que lo planeado se ejecutara con éxito.

## INTRODUCCIÓN

El Hospital Universitario del Valle “Evaristo García” E.S.E, con el propósito de ser líder en la prestación de sus servicios bien sea al cliente interno como externo y con la necesidad de generar una alta competitividad ha venido desarrollando un plan que involucra diferentes actividades Gerenciales, Asistenciales, Educativas, Financieras, Administrativas y de Modernización de sus instalaciones físicas y tecnológicas que le permita estar a la par con las diferentes necesidades y requerimientos de los clientes, teniendo un enfoque proactivo, prospectivo y pospositivo que permita recorrer el futuro mediano y de largo plazo determinando las acciones que aseguren la consecución de los logros establecidos por la institución.

El HUV tiene un posicionamiento en el mercado de la salud tanto financiero como de servicio haciéndose necesario el mejoramiento continuo de sus diferentes procesos, generando una estandarización de las diferentes actividades de las áreas clave de la institución, de tal manera que garanticen el mejoramiento continuo, satisfacciones las necesidades y expectativas de los diferentes clientes de la entidad.

El HUV, esta siendo consciente de que para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que esta se dirija y se controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión documental que este diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. Además, es importante considerar algunos principios de la Calidad que han sido tenidos en cuenta para el desarrollo de este trabajo y su aplicación:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal: Sensibilización
- Enfoque basado en procesos
- Mejora continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Dentro de la realidad de un entorno cambiante en un mundo globalizado, la institución cuenta con el total compromiso de su gente que permite desarrollar las directrices establecidas por cada uno de sus directivos, lo que generará, sin

duda, el aprendizaje del equipo humano, la retroalimentación para el mejoramiento continuo de los procesos, la revisión y redefinición posible de sus objetivos y estrategias y la consecución satisfactoria de sus logros, y, por ende, un desarrollo sostenido de las diferentes áreas y sus gentes.

El propósito de la institución, en la aplicación de todos estos sistemas es identificar y satisfacer todas las necesidades y expectativas de sus clientes y otras partes interesadas para lograr una ventaja competitiva y hacerlo de una manera eficaz y eficiente. Su aplicación no solo proporcionara beneficios directos sino que también hace una importante contribución a la gestión de costos y riesgos.

Las consideraciones de beneficios, costos y gestión de riesgos, son importantes para la organización, sus clientes y otras partes interesadas, generando impacto sobre las respuestas rápidas y flexibles, costos y tiempos de ciclos mediante el uso eficaz y eficiente de los recursos, la comprensión y motivación de las personas hacia las metas y objetivos de la organización, así como participación en la mejora continua.

## 1. GENERALIDADES

### 1.1. RESEÑA HISTÓRICA

El HUV inicia su construcción en el año 1936 bajo la dirección de la firma constructora Guillermo Garrido Tovar, obra que se termino en 1940 por el arquitecto Hernando Vargas Pubiano, pero fue solo hasta el año 1956 cuando abrió sus puertas a las comunidad, convirtiéndose en el sitio obligado de consulta de todos los habitantes del sur occidente colombiano, cuando apenas contaba con un mediano servicio de urgencias, siendo el único centro en la atención de emergencias de la región; en 1973 empieza la ampliación de los diferentes servicios cuya capacidad física era insuficiente en la década de los 90. Se desarrolla un total de 63 proyectos de modernización física y tecnológica con el apoyo del Ministerio de Salud, el Departamento del Valle del Cauca y la Secretaria de Salud.

En su doble carácter docente y asistencial desarrollo sus proyectos alrededor de principios de calidad y eficiencia, a la vez que generaba programas diversos para capacitar a su Talento Humano en áreas Administrativas, técnicas y de desarrollo humano, permitiéndose contar con personal que además de cumplir con los requisitos académicos y técnicos poseen características humanas y éticas que permiten altos niveles de compromiso con la misión del HUV, prueba de ello es el desarrollo continuo de la institución y sus altos indicadores de producción.

### 1.2. PLATAFORMA ESTRATEGICA

El HUV como fuente de Desarrollo de Salud y Calidad de Vida logra un modelo de empresa social que garantiza la prestación de servicios de salud y la formación del recurso humano basada en la excelencia y desde la región. Es movilizador de las políticas de salud pública para el territorio nacional.

♦ **Misión.** Brindar como empresa social del estado, servicios de promoción, prevención, fomento y rehabilitación en salud en los diferentes niveles de complejidad a la comunidad del Sur occidente Colombiano, afiliados y no afiliados al sistema General de Seguridad Social en Salud, asegurando el

equilibrio financiero; ofreciendo servicios de alta tecnología y garantizando la calidad de la atención del personal humanizado, motivado y altamente comprometida.

Como institución Universitaria participa en la formación, desarrollo y actualización del talento humano, fomentando la inversión, fortaleciéndose como líder de la salud en Colombia.

♦ **Visión.** El HUV busca mantener su compromiso como fuente de desarrollo de la salud y la calidad de vida, constructor de un modelo de empresa social que garantice la prestación de servicios y formación del talento humano, basado en la excelencia y siendo movilizador regional de la salud nacional, enmarcado en el nuevo sistema general de seguridad social en Colombia.

## **2. MARCO TEÓRICO**

El término calidad se ha introducido en el mundo de las empresas, bien sea industrial, comercial y de servicios. Pero son muchas las empresas que no conocen o confunden el significado de este concepto.

Unos lo confunden con un producto de unas cualidades inmejorables. Sin embargo la calidad va más allá de las características de un producto o servicio.

Otros la asocian con una acumulación de papeles que no sirven sino para torpedear el trabajo y el desarrollo de las actividades. Sin embargo, la calidad, es algo más que una serie de documentos y papeles para llenar.

Y muchos otros identifican calidad con control de calidad, siendo este último sólo una parte que constituyen un sistema de calidad.

### **2.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Un Sistema de Gestión de Calidad es la forma como una organización realiza la gestión empresarial asociada con la Calidad. En términos generales consta con la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que se emplean para alcanzar los objetivos de la Calidad y cumplir con los requisitos del cliente<sup>3</sup>..

Los Sistemas de Gestión de Calidad tienen que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y de las razones por las cuales se hacen, precisando por escrito la manera como se hacen las cosas y registrando los resultados para demostrar como se hicieron.

La Gestión de la Calidad ha ido evolucionando con el paso del tiempo y ha ido incorporando nuevas ideas, así como rechazando aquellas que se han quedado obsoletas. Se puede decir que la filosofía sobre la calidad ha pasado por cuatro fases distintas, cada una de ellas correspondiente a un paso más en el camino hacia la gestión de la calidad actual.

---

<sup>3</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Guía para las pequeñas empresas. Bogotá, D.C: Standard Australia Internacional Ltda, 2001. p. 10.

Estas cuatro fases son:

- Control de la calidad
- Aseguramiento de la calidad
- Calidad Total
- Excelencia empresarial.

**Control de calidad (conformidad con las especificaciones).** El control de calidad fue y sigue siendo lo que mucha gente considera como gestión de la calidad. El departamento de control de la calidad de la empresa se encarga de la verificación de los productos mediante muestreo o inspección al 100%<sup>4</sup>.

Mediante este sistema se procura que no lleguen productos defectuosos a los clientes, pero en modo alguno se evita la aparición de esos errores.

**Aseguramiento de la calidad (aptitud para el uso).** Las empresas se dan cuenta de la importancia que tiene la calidad para su gestión y empieza a plantearse el implantar un sistema de gestión de la calidad, basado en las normas ISO 9000. Esta necesidad puede partir de la exigencia de un cliente importante o por convencimiento de que es bueno para la empresa.

Se considera la calidad como una ventaja competitiva, pero no como una inversión, ya que generalmente lo único que se busca es la certificación del modelo de calidad que emplea la empresa.

Se tratan de extender las ideas de gestión de la calidad a todos los departamentos de la empresa, redactando el manual de la calidad, se escribiendo y utilizando procedimientos.

**Calidad total (satisfacción del cliente).** La Calidad Total busca un nivel elevado de calidad en cuatro aspectos<sup>5</sup>:

- Calidad del Producto
- Calidad del Servicio
- Calidad de Gestión
- Calidad de Vida

La Calidad Total supone un cambio de cultura en la empresa, ya que la gente se debe concienciar que la calidad atañe a todos y que la calidad es responsabilidad de todos, La dirección es responsable de liderar este cambio,

---

<sup>4</sup> Ibid., p. 10.

<sup>5</sup> Ibid., p. 10.

mediante la implantación de un sistema de mejora continua permanente, y la instauración de un sistema participativo de gestión.

Aparece la figura del cliente interno y externo, mediante la que se busca la mejora de la calidad en todos los puntos de la cadena de valor del producto, Para ello, y dado que el proveedor es una parte muy importante de la cadena, se busca su colaboración, viéndolo más como un compañero que como un enemigo.

**Excelencia empresarial (Satisfacción de los clientes y eficiencia económica).** Se puede decir que el modelo de Excelencia empresarial no es más que una adaptación del modelo de Calidad Total (de origen japonés) a las costumbres occidentales. En estos momentos existen dos modelos ampliamente aceptados, son el Baldrige en los Estados Unidos y el de la EFQM en Europa. Ambos son un complemento a las normas ISO 9000, añadiendo la importancia de las relaciones con todos los clientes de la empresa y los resultados de la misma.

**2.1.1. Alcance de un sistema de calidad.** El sistema de calidad debe abarcar todas las actividades que se realizan en la empresa y que puedan afectar (directa o indirectamente) a la calidad del producto/servicio que suministra<sup>6</sup>.

Estas actividades abarcan desde las actividades de compra, control del diseño, control de la documentación, realización de ofertas, identificación de los productos, control de los procesos, inspección de los productos, hasta el tratamiento de productos no conformes, almacenamiento y formación del personal.

Un Sistema de Calidad ayuda a evitar problemas en la ejecución de estas actividades, ya que la filtración de errores a través de las actividades de la empresa puede ocasionar importantes pérdidas. El costo de corregir un error entre proveedor y cliente antes de firmar el contrato, es mucho menor que si el error se detecta en la entrega al cliente del producto/servicio terminado. El espíritu de los Sistemas de Calidad es prevenir errores para evitar estas filtraciones y pérdidas económicas.

**Definición de un método de trabajo.** Este método se decide y posteriormente se tiene que reflejar en la redacción de los procedimientos, a través de los documentos que sustentan el sistema de calidad, siendo posiblemente el trabajo más arduo de esta fase.

---

<sup>6</sup> Ibíd., p. 10.



**Ejecución de un método de trabajo.** Una vez definido el método de trabajo en los procedimientos del sistema de calidad éste deberá asegurar que se cumplan los requisitos que en dichos procedimientos se han determinado.

**Cumplimiento de especificaciones.** En el sector servicios suele ser un poco más difícil al ser los requisitos intangibles, debiendo asegurarse que las especificaciones son realmente las que pide el cliente. Una vez se tenga constancia escrita se cotejará el servicio prestado y se comprobará si se cumple con ellas, debiendo cambiarse el método de trabajo en caso contrario.

**2.1.2. Ventajas de un sistema de gestión de calidad.** Algunos clientes tanto en los sectores privados como público buscan la confianza que les puede proveer una empresa que cuente con un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma iso 9001<sup>7</sup>, algunas ventajas son:

- Proporciona las bases fundamentales para controlar las operaciones de producción y de servicio dentro del marco de un sistema de gestión de calidad.
- Mejora del desempeño, coordinación y productividad.
- Mayor orientación hacia sus objetivos empresariales y hacia las expectativas de los clientes.
- Plantear una herramienta para la implementación de la planificación en un sistema de gestión de la calidad.
- Mejorar la orientación hacia el cliente y el incremento en la competitividad. suministra.
- Confianza por parte de la dirección en el logro y mantenimiento de la Calidad deseada.
- Evidencia de las capacidades de la organización frente a clientes fijos y potenciales.
- Aperturas de nuevas oportunidades de mercado o mantenimiento de la participación en el mercado.
- Certificación / Registro.

---

<sup>7</sup> Certificación ISO 9001 [en línea]. Bogotá D.C.: ICONTEC, 2008. [consultado el 15 de Enero 2008]. Disponible en Internet:  
[http://www.icontec.org/BancoConocimiento/C/certificacion\\_iso\\_9001/certificacion\\_iso\\_9001.asp?CodIdioma=ESP](http://www.icontec.org/BancoConocimiento/C/certificacion_iso_9001/certificacion_iso_9001.asp?CodIdioma=ESP).

- Oportunidad de competir sobre la misma base que las organizaciones más grandes.
- Un Sistema de Gestión de Calidad puede contribuir a alcanzar estas expectativas, y es un medio y no puede ocupar el lugar de las metas que se establecen para la empresa.

## **2.2. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000**

Las normas ISO definen el sistema de calidad como Conjunto de la estructura de la organización, de responsabilidades, de los procedimientos, de los procesos y de los recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad.

Este conjunto consiste en la definición de un método de trabajo que asegure que los servicios prestados cumplen con unas especificaciones previamente establecidas en función de las necesidades del cliente.

Un sistema de calidad identifica, coordina y mantiene las actividades necesarias para que los productos / servicios cumplan con los requisitos de la calidad establecidos sin tener en cuenta dónde estas actividades se producen.

Un Sistema de Calidad coloca requisitos a las actividades y procesos que se realizan en la empresa y documenta cómo se realizan estas actividades.

El objetivo de un Sistema de Calidad es satisfacer las necesidades internas de la gestión de la organización. Por tanto va más allá de satisfacer los requisitos que impone el cliente.

La norma ISO 9001, es un método de trabajo, que se considera tan bueno, Que es el mejor para mejorar la calidad y satisfacción de cara al consumidor.

La versión actual, es del año 2000 ISO 9001:2000, que ha sido adoptada como modelo a seguir para obtener la certificación de calidad. Y es a lo que tiende, y debe de aspirar toda empresa competitiva, que quiera permanecer y sobrevivir en el exigente mercado actual.

Estos principios básicos de la gestión de la calidad, son reglas de carácter social encaminadas a mejorar la marcha y funcionamiento de una organización mediante la mejora de sus relaciones internas. Estas normas, han de combinarse con los principios técnicos para conseguir una mejora de la satisfacción del consumidor.

Satisfacer al consumidor, permite que este repita los hábitos de consumo, y se fidelice a los productos o servicios de la empresa. Consiguiendo más beneficios, cuota de mercado, capacidad de permanencia y supervivencia de las empresas en el largo plazo.

Como es difícil mejorar la técnica, se recurren a mejorar otros aspectos en la esperanza de lograr un mejor producto de calidad superior.

La norma ISO 9001, mejora los aspectos organizativos de una empresa, que es un grupo social formada por individuos que interaccionan.

Sin calidad técnica. No es posible producir en el competitivo mercado presente. Y una mala organización, genera un producto de deficiente calidad que no sigue las especificaciones de la dirección.

Puesto que la calidad técnica se presupone. ISO 9001 propone unos sencillos, probados y geniales principios para mejorar la calidad final del producto mediante sencillas mejoras en la organización de la empresa que a todos benefician.

Toda mejora, redundará en un beneficio de la calidad final del producto, y de la satisfacción del consumidor. Que es lo que pretende quien adopta la norma ISO 9001 como guía de desarrollo empresarial.

- La alta competencia, y elevadísima y difundida capacidad tecnológica de las empresas, logra los más altos estándares de producción a nivel de la totalidad del sistema productivo.
- La igualdad en calidad técnica de los productos, y la igualdad técnica de las empresas y organizaciones. Difícilmente superable por los tradicionales métodos tecnológicos. Han hecho que cada vez sea más difícil diferenciar los productos, y producir satisfacción en el consumidor.
- La mejor forma de mejorar la producción con los medios materiales existentes. Es mejorando la organización que maneja y gestiona los medios de producción como un todo siguiendo principios de liderazgo, participación e implicación, orientación hacia la gestión, el sistema de procesos que simplifica los problemas, el análisis de los datos incluyendo sobre todo al consumidor y la mejora continua. Consiguen conocer y mejorar las capacidades de la organización. De este modo, es posible mejorar el producto de forma constante y satisfacer constantemente al cada vez más exigente consumidor.
- Satisfacer al consumidor, es el objetivo final de la norma ISO 9001 y de toda empresa que pretenda permanecer en el mercado.

### 2.3. DEFINICIÓN DE PROCESO

Proceso es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados (Véase Figura 2).

**Figura 2. Definición de proceso**



Fuente: Orientación acerca del Enfoque Basado en Procesos para los Sistemas de Gestión de Calidad [en línea]. Estados Unidos: ISO, 2001. [consultado el 15 de Diciembre 2007]. Disponible en Internet:

[http://www.iram.org.ar/Documentos/Certificacion/Sistemas/ISO9000\\_2000/procesos.pdf](http://www.iram.org.ar/Documentos/Certificacion/Sistemas/ISO9000_2000/procesos.pdf)

Un proceso es una actividad apoyada por recursos y gestión que transforma entradas en salidas. Las salidas de una función de la organización frecuentemente son las entradas para otra.

El enfoque de gestión de procesos consiste en la identificación y gestión sistemática de los diferentes procesos, y en particular de su interacción.

Hay tres tipos de actividades en un proceso:

**Valor agregado**, Aquellas que transforman los datos e insumos para crear información y productos o servicios para el cliente.

**Traspaso**, Aquellas en las que se entrega de manera interdepartamental o externa la información y productos.

**Control**, Aquellas que permiten que las actividades de traspaso se lleven a cabo con calidad tiempo y costo establecido<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> Reingeniería de Procesos [en línea]. Boston.: Wikipedia Foundation, 2007. [consultado el 23 de Diciembre 2007]. Disponible en Internet: [http://es.wikipedia.org/wiki/Reingenier%C3%ADa\\_de\\_procesos](http://es.wikipedia.org/wiki/Reingenier%C3%ADa_de_procesos)

**2.3.1. Enfoque basado en procesos.** Para que una organización funcione de manera eficaz tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre si. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacción de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como “enfoque basado en procesos”.

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción. Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad enfatiza la importancia de:

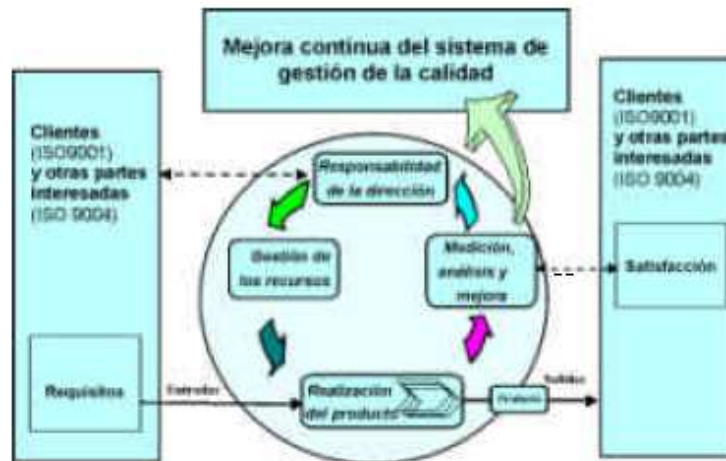
- la comprensión y el cumplimiento de los requisitos.
- la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas<sup>9</sup>.

En el gráfico a continuación (Figura 3) podemos ver que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos.

---

<sup>9</sup> Orientacion acerca del Enfoque Basado en Procesos para los Sistemas de Gestión de Calidad [en línea]. Estados Unidos: ISO, 2001. [consultado el 15 de Diciembre 2007]. Disponible en Internet:  
[http://www.iram.org.ar/Documentos/Certificacion/Sistemas/ISO9000\\_2000/procesos.pdf](http://www.iram.org.ar/Documentos/Certificacion/Sistemas/ISO9000_2000/procesos.pdf)

**Figura 3. Enfoque basado en procesos**



Fuente: Orientación acerca del Enfoque Basado en Procesos para los Sistemas de Gestión de Calidad [en línea]. Estados Unidos: ISO, 2001. [consultado el 15 de Diciembre 2007]. Disponible en Internet:

[http://www.iram.org.ar/Documentos/Certificacion/Sistemas/ISO9000\\_2000/procesos.pdf](http://www.iram.org.ar/Documentos/Certificacion/Sistemas/ISO9000_2000/procesos.pdf)

#### ◆ **Ventajas de un sistema de gerencia de procesos**

- Reducción en la duplicación de actividades.
- Identificación fácil de las ineficiencias del proceso.
- Mayor conciencia de los empleados de las prácticas óptimas.
- Facilidad para que la gerencia tenga al día el control del sistema.
- Logro consistente de objetivos.
- Facilidad en la implantación de cambios.
- Mayor involucramiento de la gerencia.
- Mayor facilidad para medir el desempeño.
- Incremento en las economías de escala.
- Consistencia en la implantación en todo el negocio.

◆ **Identificación de los procesos.** Para llevar a cabo actividades de mejora dentro de una organización se requiere la identificación de las operaciones efectuadas en el día a día, las cuales facilitan la clasificación de los procesos más relevantes.

Por tanto, la identificación y clasificación de los procesos implica entender la existencia de dos grandes clases de procesos: Procesos organizacionales ó procesos funcionales. Los procesos organizacionales implican trabajo en equipo interfuncional, crítico para el éxito de la organización. Los procesos funcionales son todos aquellos bajo el control de un área ó función, que requieren trabajo en equipo intrafuncional y que pueden ser cambiados a su interior<sup>10</sup>.

Todos los procesos deberían estar alineados con los objetivos de la organización y diseñarse para aportar valor, teniendo en cuenta el alcance y la complejidad de la organización.

La identificación de los procesos requiere, en primer lugar, acordar un entendimiento común acerca de los procesos generales en los que trabaja la organización. Esto puede hacerse analizando cómo se maneja el cliente desde que entra hasta que sale en sus interacciones con la organización ó cómo se entregan los productos desde su diseño hasta que llega el bien a manos del consumidor ó se presta el servicio al cliente. Se trata de construir un mapa de los procesos, con una visión panorámica de los mismos<sup>11</sup>.

♦ **Clasificación de los procesos.** Una vez identificados los procesos se deben jerarquizar de acuerdo a la razón de ser de la organización, de manera que se puedan evidenciar los procesos de direccionamiento estratégico, los procesos neurálgicos para el desarrollo de las actividades propias de la organización y los procesos que apoyan la obtención de los resultados estratégicos, sin embargo, la subcontratación de estos últimos no afectan la calidad del servicio ó la razón de ser de la empresa.

De acuerdo a lo anterior, se puede hablar de tres tipos de procesos:

**Procesos estratégicos ó de direccionamiento,** Son aquellos que proporcionan directrices a todos los demás procesos y son realizados por la dirección o por otras entidades.

**Procesos de valor ó misionales,** Se refiere a todos los procesos cuyas actividades son esenciales para el desarrollo de la misión y de la visión de la organización, creando valor para éste.

---

<sup>10</sup> MARIÑO NAVARRETE, Hernando. Gerencia de procesos. Identificación y clasificación de procesos. Bogotá: Alfaomega S.A., 2001. p. 34.

<sup>11</sup> Ibíd., p. 34.

**Procesos de soporte,** Son los que brindan apoyo a los procesos de valor ó procesos fundamentales.

♦ **El ciclo phva y el enfoque basado en procesos.** El concepto de PHVA es algo que está presente en todas las áreas de nuestra vida profesional y personal, y se utiliza continuamente, tanto formalmente como de manera informal, consciente o subconscientemente, en todo lo que hacemos. Cada actividad, no importa lo simple o compleja que sea, se enmarca en este ciclo interminable (Figura 4) <sup>12</sup>.

**Figura 4. Ciclo phva, planificar, hacer, verificar, actuar**



Fuente: Orientación acerca del Enfoque Basado en Procesos para los Sistemas de Gestión de Calidad [en línea]. Estados Unidos: ISO, 2001. [consultado el 15 de Diciembre 2007]. Disponible en Internet:

[http://www.iram.org.ar/Documentos/Certificacion/Sistemas/ISO9000\\_2000/procesos.pdf](http://www.iram.org.ar/Documentos/Certificacion/Sistemas/ISO9000_2000/procesos.pdf)

Dentro del contexto de un Sistema de Gestión de la Calidad, el PHVA es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización y en el sistema de procesos como un todo. Está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto

---

<sup>12</sup> Conjunto de documentos para la introducción y el soporte de la serie de Normas ISO 9000 [en línea]. Estados Unidos: ISO, 2004. [consultado el 05 Diciembre 2007]. Disponible en Internet:

[http://www.fundibeq.org/ISO/Documentos/ISOTC\\_176\\_SC2\\_N544\\_R2\\_\(ES\).pdf](http://www.fundibeq.org/ISO/Documentos/ISOTC_176_SC2_N544_R2_(ES).pdf)



en la realización del producto como en otros procesos del SGC. El mantenimiento y la mejora continua de la capacidad del proceso puede lograrse aplicando el concepto de PHVA en todos los niveles dentro de la organización, esto aplica por igual a los procesos estratégicos de alto nivel, tales como la planificación de los Sistemas de Gestión de la Calidad o la revisión por la dirección, y a las actividades operacionales simples llevadas a cabo como una parte de los procesos de realización del producto. El enfoque basado en procesos indica que todos los procesos como las auditorías internas, la revisión por la dirección el análisis de datos y el proceso de gestión de recursos, entre otros, pueden ser gestionados utilizando como base el ciclo de mejora continua PHVA. La implementación del ciclo PHVA puntual o como un todo se muestra esquemáticamente a continuación:

## **2.4. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CALIDAD**

La Planificación Estratégica de la Calidad es el proceso por el cual una empresa define su razón de ser en el mercado, su estado deseado en el futuro y desarrolla los objetivos y las acciones concretas para llegar a alcanzar el estado deseado. Se refiere, en esencia, al proceso de preparación necesario para alcanzar los objetivos de la calidad. Los objetivos perseguidos con la Planificación Estratégica de la Calidad son<sup>13</sup>:

- Proporcionar un enfoque sistemático.
- Fijar objetivos de calidad.
- Conseguir los objetivos de calidad.
- Orientar a toda la organización.
- Válida para cualquier periodo de tiempo.

La Planificación Estratégica requiere una participación considerable del equipo directivo, ya que son ellos quienes determinan los objetivos a incluir en el plan de negocio y quienes los despliegan hacia niveles inferiores de la organización para, en primer lugar, identificar las acciones necesarias para lograr los objetivos; en segundo lugar, proporcionar los recursos oportunos para esas acciones, y, en tercer lugar, asignar responsabilidades para desarrollar dichas acciones.

Los beneficios derivados del proceso de planificación son:

- Alinea áreas clave de negocio para conseguir aumentar: la lealtad de

---

<sup>13</sup> JURAN, J.M. Juran y la calidad por el diseño. Desarrollo de las características de los procesos. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, 1996. p. 329.

clientes, el valor del accionista y la calidad y a su vez una disminución de los costes.

- Fomenta la cooperación entre departamentos. Proporciona la participación y el compromiso de los empleados.
- Construye un sistema sensible, flexible y disciplinado.

Los principales elementos dentro de la Planificación Estratégica de la Calidad son:

- **La misión**, cuya declaración clarifica el fin, propósito o razón de ser de una organización y explica claramente en qué negocio se encuentra.
- **La visión**, que describe el estado deseado por la empresa en el futuro y sirve de línea de referencia para todas las actividades de la organización.
- **Las estrategias clave**, principales opciones o líneas de actuación para el futuro que la empresa define para el logro de la visión.

**2.4.1. Establecimiento de un comité de calidad.** Compuesto por un grupo de altos ejecutivos de la empresa, con el fin de monitorear la implantación del sistema de gestión de calidad total, su posterior desarrollo y la mejora continua de los procesos y, niveles de calidad y satisfacción alcanzados.

**2.4.2. Políticas de calidad.** En cada empresa la alta dirección debe establecer con claridad sus objetivos y hacerlos del conocimiento de todo su personal, y las directrices generales para alcanzarlos. Esto le obliga, a promover y desarrollar en todos los niveles la conciencia de lo que es la calidad e indicar constantemente la importancia que para la empresa tienen sus clientes. Es indispensable que se informe al personal que los productos o servicios proporcionados o fabricados con mala calidad, redundan en altos costos económicos y de imagen empresarial<sup>14</sup>.

**2.4.3. Objetivos de calidad.** La definición de los objetivos se establece con base en la declaración de la Política de Calidad, define las metas que se pretenden alcanzar, éstos deben ser medibles y alcanzables dentro de un período especificado.

---

<sup>14</sup>Ibíd., p. 329.

**2.4.4. Asignación a los niveles subordinados.** Es la asignación de las responsabilidades dentro de la GEC a los funcionarios de la organización, con el fin de delegar las operaciones propias a cada cargo para el cumplimiento de los objetivos definidos.

**2.4.5. Identificación de las acciones y recursos necesarios.** Consiste en el establecimiento de las acciones que se llevan a cabo para la GEC identificando los requerimientos para desarrollarlas.

**2.4.6. Recursos para el sistema gec.** Tienen relación directa con la realización de los objetivos de calidad definidos, por tanto, establece los recursos para cumplir las metas propuestas. La responsabilidad de facilitar los recursos se genera desde la alta dirección de la organización, pues brinda los medios e incentivos para su óptimo desarrollo.

**2.4.7. Auditorias de calidad.** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias respecto a la forma como se llevan a cabo las actividades de un proceso y evaluarlas de manera objetiva.

**2.4.8. Nueva serie de normas iso.** Las normas conocidas, ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003 han sido integrados en la nueva ISO 9001:2000. Ésta define los requerimientos de un sistema de gestión de calidad para cualquier organización que necesita demostrar su habilidad para proveer consistentemente producto que satisface al cliente.

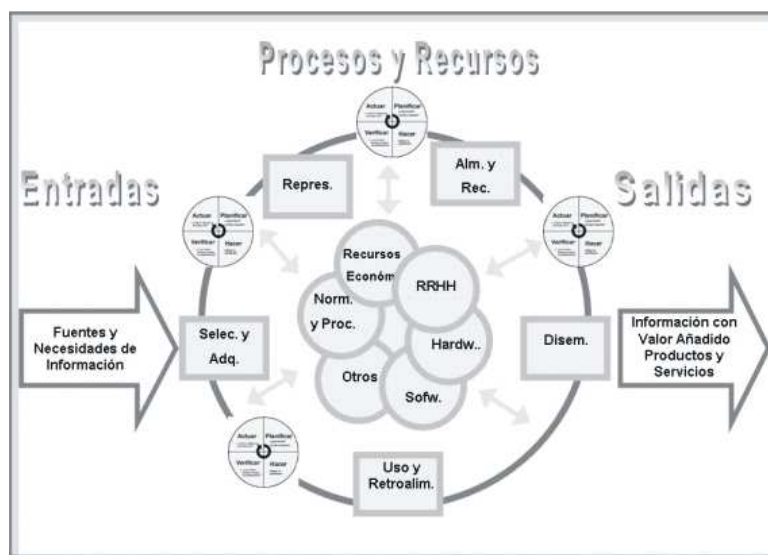
El mayor valor se obtiene al utilizar la serie en forma integral. Comenzando por ISO 9000:2000 Principios y vocabulario, se adopta ISO 9000:2000 Requisitos con la que se obtiene un primer nivel de desempeño. Las prácticas descritas en ISO 9004:2000 Recomendaciones para la mejora del desempeño pueden luego ser implantadas para lograr cada vez mayor efectividad en el logro de las metas de la organización.

Para facilitar su uso, ISO 9001:2000 Requisitos e ISO 9004:2000 Recomendaciones han sido desarrolladas como un par consistente. Ambas cuentan con cinco secciones que especifican actividades a considerar al implantar un sistema. Cuatro secciones indican requerimientos que aplican para toda organización: (4) Sistema de gestión de la calidad, (5) Responsabilidad de la dirección, (6) Gestión de los recursos y (8) Medición, análisis y mejora. De la sección (7) Realización del Producto se podrán excluir apartados que no aplican en una operación determinada.

Los ocho Principios de Gestión de Calidad en los que se basa la nueva norma proveen la base para la mejora del desempeño a la que apunta ISO 9004:2000 Recomendaciones. Dicha norma extiende los beneficios a todas las partes interesadas: empleados, accionistas, proveedores y la sociedad en general. (Se han editado además normas sobre temas específicos: Gestión de Proyectos, Gestión Con figurativa, Sistemas de Medición, Documentación para la Calidad, Economía de la Calidad, Capacitación, Proveedores Automotrices, Auditoría).

**2.4.9 requisitos de la norma iso 9001:2000.** La nueva versión de la norma pide únicamente seis procedimientos documentados para la administración del sistema; una organización, sin embargo, podrá requerir de otros documentos para la gestión efectiva de su sistema de calidad. Esto depende del tamaño y la complejidad de cada organización. (Ver Tabla 1).

**Figura 5. Requisitos de la norma iso**



Fuente: La gestión por procesos en las instituciones de información [en línea]. Cuba: Acimed, 2006. [consultado el 08 de Diciembre 2007]. Disponible en Internet: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14\\_5\\_06/aci11506.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_5_06/aci11506.htm)

**Tabla 1. Resumen de requisitos de la norma iso 9001:2000**

Capítulo	Nombre del Capítulo			Numeral de la Norma	Literales de la Norma	Descripción
4	Sistema de Gestión de la Calidad	Requisitos Generales		4.1	a, b, c, d, e, f	Identificar los procesos (mapa de procesos ó macroproceso); secuencia e interacción de los procesos (caracterización); eficacia de los controles; asegurar la disponibilidad de recursos; seguimiento, medición y análisis de los procesos; implementar acciones para la mejora continua de los procesos.
		Requisitos de la documentación		4.2		
			Generalidades	4.2.1	a, b, c, d, e	Política de Calidad y Objetivos de Calidad; manual de calidad; los seis procedimientos obligatorios; documentos para garantizar la eficacia, planificación y control de los procesos del S.G.C; registros requeridos por la Norma.
			Manual de calidad	4.2.2	a, b, c	Alcance y exclusiones del S.G.C; procedimientos establecidos para el S.G.C ó referencia a éstos; descripción de la interacción de los procesos.
			Control de documentos	4.2.3	a, b, c, d, e, f, g	<b>Procedimiento que incluya:</b> Aprobar los documentos antes de su emisión; revisar y actualizar los documentos; identificar los cambios y estado de los documentos; asegurar que se identifican los cambios; asegurar que la versión pertinente se encuentre en los puntos de uso; asegurar que los documentos se encuentren legibles y fácilmente identificables; identificar los documentos internos y externos; prevenir uso no intencionado de documentos obsoletos.
			Control de registros	4.2.4	N/A	<b>Procedimiento que incluya:</b> Control para la identificación, almacenamiento, protección, tiempo de retención y disposición de los registros. Los registros deben estar legibles, fácilmente identificables y recuperables, definir controles para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros. Se debe elaborar un procedimiento de control de registros.

5	Responsabilidad de la dirección	Compromiso de la dirección		5.1	a, b, c, d, e	Comunicar a la organización sobre la importancia de satisfacer requisitos del cliente; establecer política de calidad; establecer objetivos de calidad; realizar revisiones por parte de la dirección, asegurar disponibilidad de recursos.
		Enfoque al cliente		5.2	N/A	Se determinar y cumplir los requisitos del cliente para aumentar su satisfacción.
		Política de calidad		5.3	a, b, c, d, e	Adecuada al propósito de la organización; compromiso de cumplir los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del S.G.C; parámetros para establecer y revisar los objetivos de calidad; comunicación y entendimiento dentro de la organización; revisar continuamente para su adecuación.
5	Responsabilidad de la dirección	Planificación		5.4		
			Objetivos de calidad	5.4.1	N/A	Deben ser medibles y coherentes con la política de calidad.
			Planificación del S.G.C	5.4.2	a, b	Cumplir con los requisitos generales y los objetivos de calidad; mantener la integridad del S.G.C cuando se planifican e implementan cambios.
		Responsabilidad, Autoridad y Comunicación		5.5		
			Responsabilidad y autoridad	5.5.1	N/A	Definir las responsabilidades y autoridades, garantizar la comunicación de éstas a toda la organización.
			Representante de la dirección	5.5.2	a, b, c	Asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el S.G.C; informar a la alta dirección sobre el desempeño del S.G.C y necesidades de mejora; asegurar que se promueva la toma de conciencia en toda la organización.
			Comunicación interna	5.5.3	N/A	Establecer procesos de comunicación eficaces y apropiados dentro de la organización.
		Revisión por la dirección		5.6		
			Generalidades	5.6.1	N/A	Revisar el S.G.C para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia. Evaluar oportunidades y necesidades de mejora. Se debe conservar registros de éstas revisiones.

			<b>Información para la revisión</b>	5.6.2	<b>a, b, c, d, e, f, g</b>	Resultados de auditorías; retroalimentación del cliente; desempeño de los procesos y conformidad del producto; estado de las acciones correctivas y preventivas; acciones de seguimiento de revisiones por la dirección; cambios que podrían afectar el S.G.C y recomendaciones para la mejora.
			<b>Resultados de la revisión</b>	5.6.3	<b>a, b, c</b>	Resultados de revisión que incluyen decisiones y acciones: mejora de la eficacia del S.G.C y sus procesos; mejora del producto relacionados con los requisitos del cliente y necesidades de recursos.
6	Gestión de los recursos	Provisión de recursos		6.1	<b>a, b</b>	Determinar recursos para: implementar y mantener el S.G.C y mejorar continuamente su eficacia; aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.
		Recursos humanos		6.2		
			<b>Generalidades</b>	6.2.1	<b>N/A</b>	Personal competente con base en educación, formación, habilidades y experiencia.
6	Gestión de los recursos	Recursos humanos	<b>Competencia, toma de conciencia</b>	6.2.2	<b>a, b, c, d, e</b>	Determinar la competencia para el personal que realiza trabajos que afectan la calidad del producto; proporcionar formación ó toma de acciones para satisfacer las necesidades; evaluar la eficacia de las acciones tomadas; mantener registros de educación, formación, habilidades y experiencia.
		Infraestructura		6.3	<b>a, b, c</b>	Adecuación de la infraestructura en cuanto a: Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados; equipo para los procesos (hardware y software); servicios de apoyo (transporte o comunicación).
		Ambiente de trabajo		6.4	<b>N/A</b>	Determinar y gestionar un buen ambiente de trabajo.
7	Realización del producto	Planificación de la realización del producto		7.1	<b>a, b, c, d</b>	Objetivos de calidad y requisitos del producto acordados; establecer procesos, documentos y recursos específicos para el producto; realizar actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo / prueba para su aceptación; tener registros necesarios para proporcionar evidencia del cumplimiento de los requisitos del producto.

		Procesos relacionados con el cliente		7.2				
			Determinación de los requisitos relacionados con el producto	7.2.1	a, b, c, d	Determinar requisitos especificados por el cliente; requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para su uso; requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto; requisitos adicionales determinados por la organización.		
			Revisión de los requisitos relacionados con el producto	7.2.2	a, b, c	Asegurar que están definidos los requisitos del producto; diferencias resueltas entre los requisitos del contrato y los expresados previamente; capacidad para cumplir con los requisitos definidos.		
			Comunicación con el cliente	7.2.3	a, b, c	Disponer eficazmente de: información sobre el producto; consultas, contratos ó atención de pedidos; retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.		
		*** Diseño y desarrollo		7.3				
			Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1	a, b, c	Planificar y controlar: Las etapas de diseño y desarrollo; revisión, verificación y validación apropiadas a cada etapa de diseño y desarrollo; responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.		
			Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2	a, b, c, d	Determinar elementos de entrada como: Requisitos funcionales y de desempeño; requisitos legales y reglamentarios; información proveniente de diseños previos similares; cualquier requisito esencial para el diseño y desarrollo.		
			Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3	a, b, c, d	Cumplir con los requisitos de los elementos de entrada para diseño y desarrollo; proporcionar información apropiada para la compra, producción y prestación del servicio; criterios de aceptación del producto; características del producto.		
		7	Realización del producto	*** Diseño y desarrollo	Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4	a, b	Evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos; identificar cualquier problema y proponer acciones.
					Verificación del diseño y desarrollo	7.3.5	N/A	Verificación para asegurar que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada.
Validación del diseño y desarrollo	7.3.6				N/A	Realizar validación de diseño para asegurar la satisfacción de los requisitos para su aplicación especificada.		



			<b>Control de los cambios de diseño y desarrollo</b>	7.3.7	N/A	Identificar los cambios de diseño y desarrollo y conservar registros.
		<b>Compras</b>		7.4		
			<b>Proceso de compras</b>	7.4.1	N/A	Asegurar que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. Evaluar y seleccionar los proveedores de acuerdo a su capacidad de suministrar los productos. Establecer criterios para selección, evaluación y reevaluación de proveedores.
			<b>Información de las compras</b>	7.4.2	a, b, c	Requisitos de aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos; requisitos para la calificación del personal; requisitos del S.G.C. Establecer requisitos de compra antes de comunicarlos al proveedor.
			<b>Verificación de los productos comprados</b>	7.4.3	N/A	Establecer inspección para asegurar que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados. Cuando se requiera se hace liberación del producto.
		<b>Producción y prestación del servicio</b>		7.5		
			<b>Control de la producción y prestación del servicio</b>	7.5.1	a, b, c, d, e, f	Disponer de información que describa las características del producto; disponibilidad de instrucciones de trabajo; uso de equipo apropiado; dispositivos de seguimiento y medición; implementación de seguimiento y medición; implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.
			<b>Validación de los procesos de producción y prestación del servicio</b>	7.5.2	a, b, c, d, e	Validar: Criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos; aprobación de los equipos y calificación del personal; uso de métodos y procedimientos específicos; requisitos de los registros; revalidación.
			<b>Identificación y trazabilidad</b>	7.5.3	N/A	Identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición. Controlar y registrar la identificación única del producto. <b>Trazabilidad: Devolverse en la historia del producto.</b>

7	Realización del producto	Producción y prestación del servicio	*** Propiedad del cliente	7.5.4	N/A	Identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente, incluyendo propiedad intelectual.
			Preservación del producto	7.5.5	N/A	Preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y entrega al destino (identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección).
		Control de los dispositivos de seguimiento y medición		7.6	a, b, c, d, e	Determinar seguimiento y medición a los dispositivos de medición: Calibrar ó verificar intervalos especificados antes de su utilización; ajustar ó reajustar los equipos de medición; identificar el estado de calibración; protegerse contra ajustes inválidos; proteger los equipos contra daños y deterioro durante la manipulación, mantenimiento y almacenamiento.
8	Medición, Análisis y Mejora	Generalidades		8.1	a, b, c	Planificar e implementar procesos de medición, análisis y mejora para: Demostrar conformidad del producto; asegurar la conformidad del S.G.C; mejorar continuamente la eficacia del S.G.C.
		Seguimiento y medición		8.2		
			Satisfacción del cliente	8.2.1	N/A	Realizar seguimiento sobre la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.
			Auditoria interna	8.2.2	a, b	Realizar intervalos planificados de auditoria para determinar si: El S.G.C es conforme con las disposiciones planificadas; se ha implementado y mantenido eficazmente el S.G.C. <b>Definir procedimiento documentado</b> con las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de las auditorias. Asegurar que se mantienen las acciones de las no conformidades y las actividades de seguimiento.
			Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	N/A	Aplicar métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos del S.G.C. Demostrar capacidad para alcanzar los resultados planificados.
			Seguimiento y medición del producto	8.2.4	N/A	Realizar medición y seguimiento de las características del producto para verificar cumplimiento de los requisitos del producto. Conservar evidencia de la conformidad.

		Control del producto no conforme		8.3	a, b, c	Tratar el producto no conforme: Tomando acciones para eliminar la no conformidad; autorizar su uso, liberación o aceptación bajo concesión cuando sea aplicable; tomar acciones para impedir su uso ó aplicación. <b>Definir un procedimiento para el producto no conforme.</b>
		Análisis de datos		8.4	a, b, c, d	Determinar, recopilar y analizar los datos en cuanto a: La satisfacción del cliente; la conformidad con los requisitos del producto; características y tendencias de los procesos y productos; los proveedores.
8	Medición, Análisis y Mejora	Mejora		8.5		
			Mejora continua	8.5.1	N/A	La organización debe mejorar continuamente la eficacia del S.G.C (política de calidad, objetivos de calidad, resultados de las auditorías, análisis de los datos, acciones correctivas y preventivas, revisión por la dirección).
			Acción correctiva	8.5.2	a, b, c, d, e, f	<b>Establecer un procedimiento para:</b> Revisar las no conformidades (incluyendo quejas de los clientes); determinar las causas de las no conformidades; evaluar necesidades de adoptar acciones para las NC; implementar acciones necesarias; registrar resultados; revisar acciones correctivas tomadas.
			Acción preventiva	8.5.3		<b>Establecer un procedimiento para:</b> Determinar las causas de no conformidades potenciales y sus causas; evaluar necesidades de actuar para prevenir su ocurrencia; determinar e implementar acciones necesarias; registrar resultados de las acciones tomadas; revisar acciones preventivas tomadas.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1. OBJETIVO GENERAL**

Realizar la documentación e implementación del proceso de Educación y Asuntos Internacionales siguiendo lineamientos de la norma internacional ISO 9001:2000 del Hospital Universitario del Valle “Evaristo García” E.S.E. que conlleven a la certificación de servicios de la Institución.

#### **3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar el levantamiento, actualización, mejoramiento, estandarización e implementación de procesos siguiendo lineamientos de la norma ISO 9001:2000 en las áreas de: pasantías, prácticas estudiantiles, eventos educativos, programación, planeación, promoción y desarrollo de programas educativos, y demás procesos que se relacionen con éstos.
- Estudiar y analizar la normatividad vigente aplicable al proceso educación y asuntos internacionales
- Interactuar con los equipos de trabajo y de alto rendimiento establecidos en las diferentes áreas de la institución en procura de desarrollar un trabajo real y acorde a las necesidades institucionales.
- Sociabilizar el proceso a las personas involucradas en el proyecto y personal de cada área.
- Normalizar los diferentes procesos de formación actuales que se prestan dentro de la Oficina de Educación y Asuntos Internacionales (documentación del Sistema de Calidad).

## 4. DESARROLLO DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS

### 4.1. LEVANTAMIENTO, ACTUALIZACION, MEJORAMIENTO, ESTANDARIZACION E IMPLEMENTACION DE LOS PROCESOS

En reunión realizada con la Coordinadora de la Oficina de Educación y Asuntos Internacionales se hizo una descripción general de cada uno de los procesos que se desarrollan en el área, fue evidente la necesidad de documentar los procesos de la Oficina de Educación y Asuntos Internacionales.

Para el levantamiento, actualización, mejoramiento, estandarización e implementación de los procesos que se desarrollan dentro de esta oficina fue necesario:

**4.1.1. Identificación de los procesos.** A continuación se presentan los diferentes procesos identificados en la Oficina de Educación y Asuntos Internacionales, necesarios para llevar a cabo la normalización de las actividades que se desarrollan en esta área:

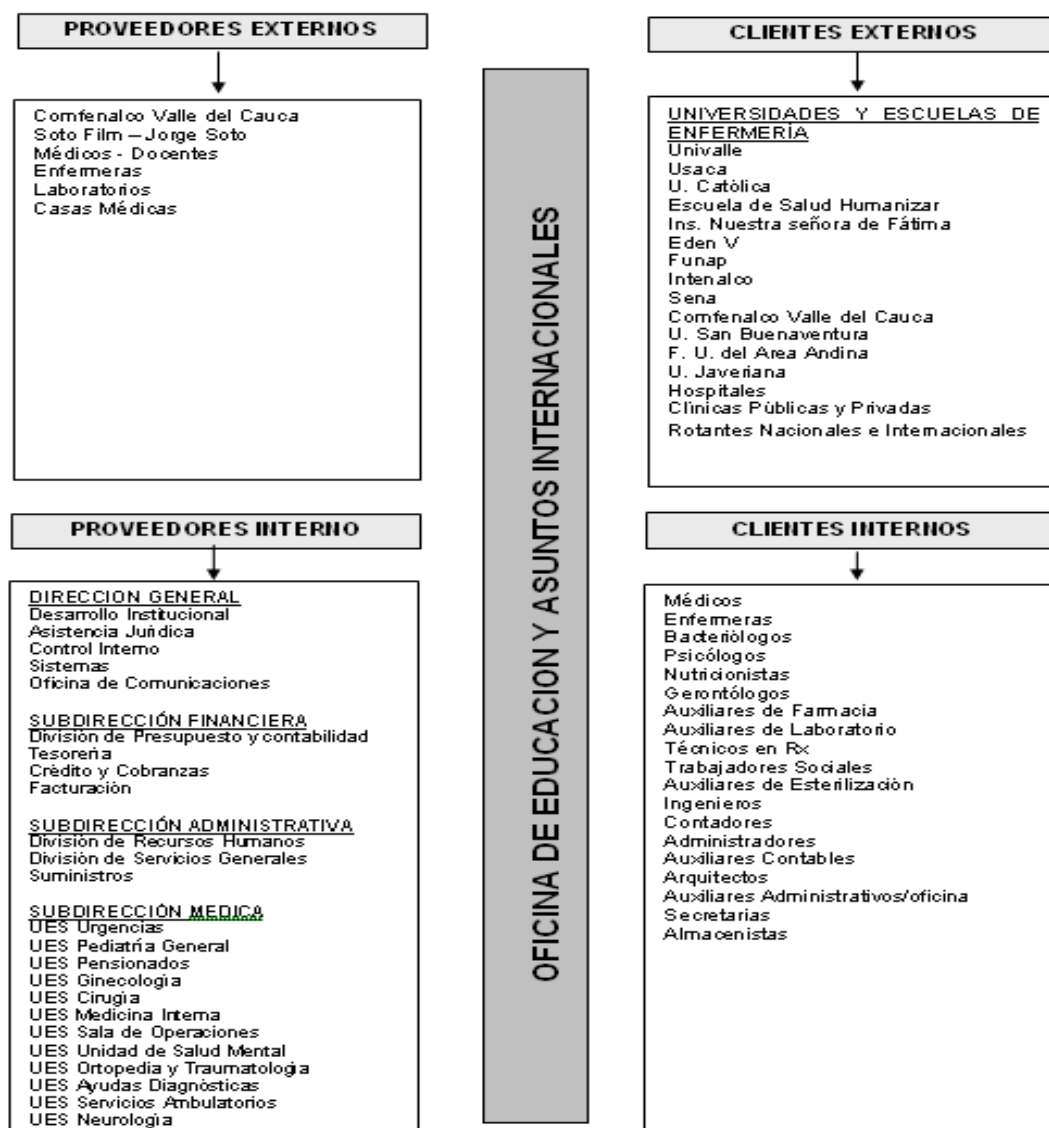
- **Convenios.** Proceso que permite desarrollar los convenios docente asistencial que facilitan la excelencia académica en la formación y capacitación de estudiantes que se encuentran cursando programas de pregrado y postgrado en el área de la salud.
- **Pasantías nacionales e internacionales.** Proceso identificado que permite establecer estrategias de pasantías dentro y fuera de la institución a nivel nacional e internacional que brinda un ambiente adecuado para los estudiantes. Identifica las necesidades de preparación y estructura los programas ofrecidos por la Institución.
- **Eventos de oferta externa.** Diseña y ejecuta los programas de educación no formal para la formación del personal profesional y técnico en el área de la salud que le permita brindar una atención integral al individuo y a la comunidad. Encargado de brindar información soporte para integrar los diferentes programas ofrecidos a los estudiantes.

- **Educación continuada.** Se refiere al desarrollo de planes de educación continuada garantizando satisfacer las necesidades de formación en temas específicos con un enfoque clínico y administrativo para todo el personal profesional, técnico y operativo que trabaja en el HUV, realizando alianzas con entidades especializadas que garanticen el aprendizaje y actualización de todo el personal.

**4.1.2. Identificación de los proveedores y clientes Internos y externos del área.** Para el Sistema de Gestión de la Calidad es necesario identificar los Proveedores y clientes internos y externos que intervienen en los diferentes procesos que se llevan a cabo dentro de la organización y específicamente en la Oficina de Educación y Asuntos Internacionales, de esta manera se pueden clasificar acuerdo a la misión de la Institución.

A continuación se presentan los diferentes Proveedores y clientes internos y externos identificados para llevar a cabo el desarrollo de las actividades de la Oficina de Educación y Asuntos Internacionales estandarizadas y congruentes con la planeación estratégica de la Institución (Ver Figura 6):

**Figura 6. Identificación de proveedores y clientes**



**4.1.3. Desarrollo del mapa de procesos.** La Oficina de Educación y Asuntos Internacionales ha clasificado los procesos identificados anteriormente en tres categorías: Direccionamiento, Operativos y de Apoyo.

- **El direccionamiento.** Es todo aquel proceso que esta relacionado con la Planeación Estratégica del área.
- **El operativo.** Son todos aquellos procesos que tiene relación directa con la razón de ser del área.
- **El de apoyo.** Son todos aquellos procesos que contribuyen a la eficacia y adecuada ejecución de los procesos operativos.

A continuación se identifican los procesos y la ubicación de éstos dentro del Mapa de Procesos establecido por la Institución (Véase Figura 7).

Con el fin de determinar la interacción y secuencia de los procesos se modifica el mapa de procesos que se muestra en la Ilustración 8, en el cual se puede observar la secuencia de dichos procesos.

El proceso de Atención al cliente se deja como el último, que evalúa el nivel de satisfacción y retroalimenta el sistema en general. Este proceso se destaca como uno de los más importantes por que se basa en la revisión de la información relacionada con el cliente para mejorar el desempeño de la institución. Aporta un valor agregado en la medición y retroalimentación de la satisfacción del cliente, proporcionando información en forma continua, dando cumplimiento a las necesidades y expectativas del cliente.



Figura 7. Mapa de procesos actual

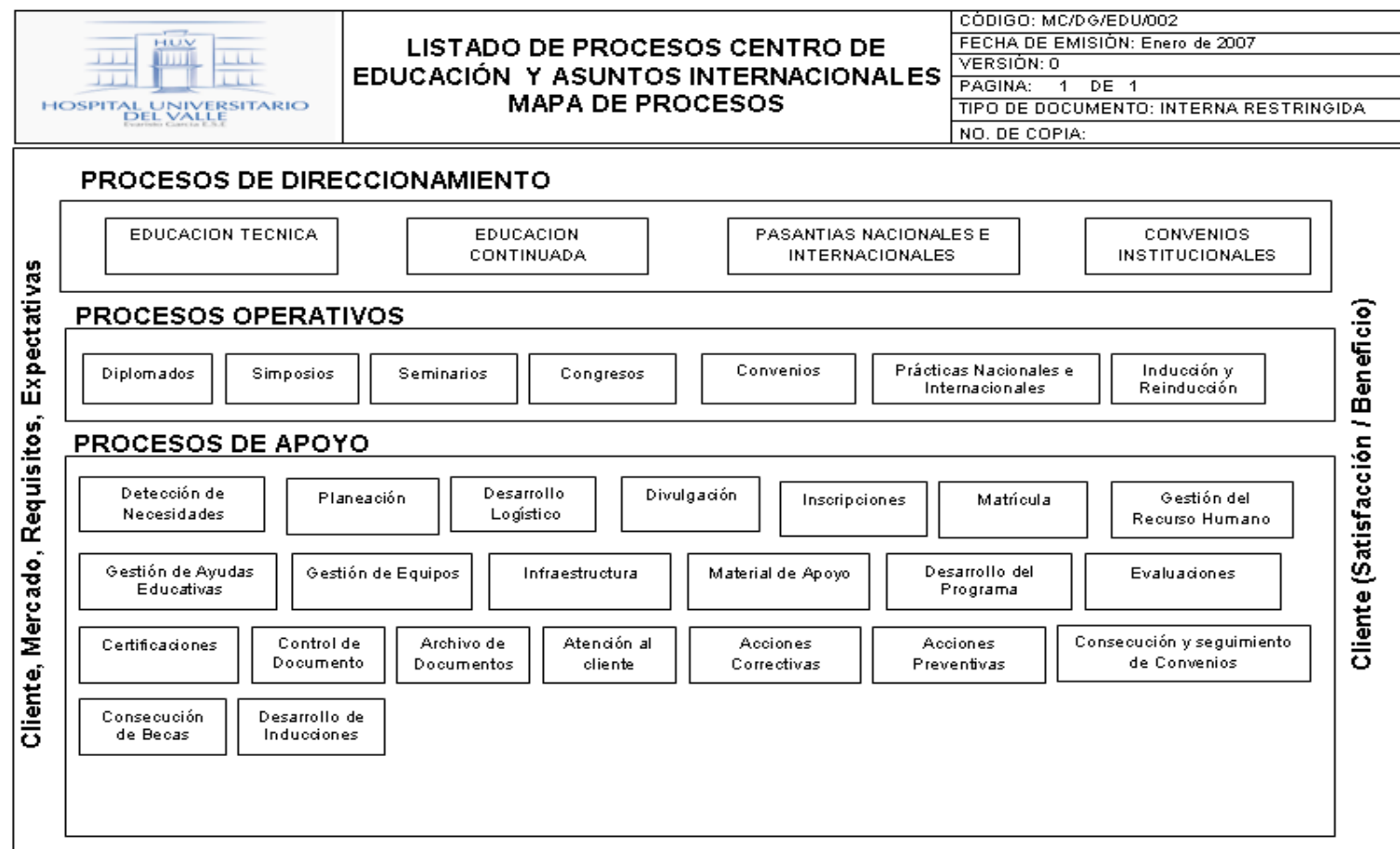
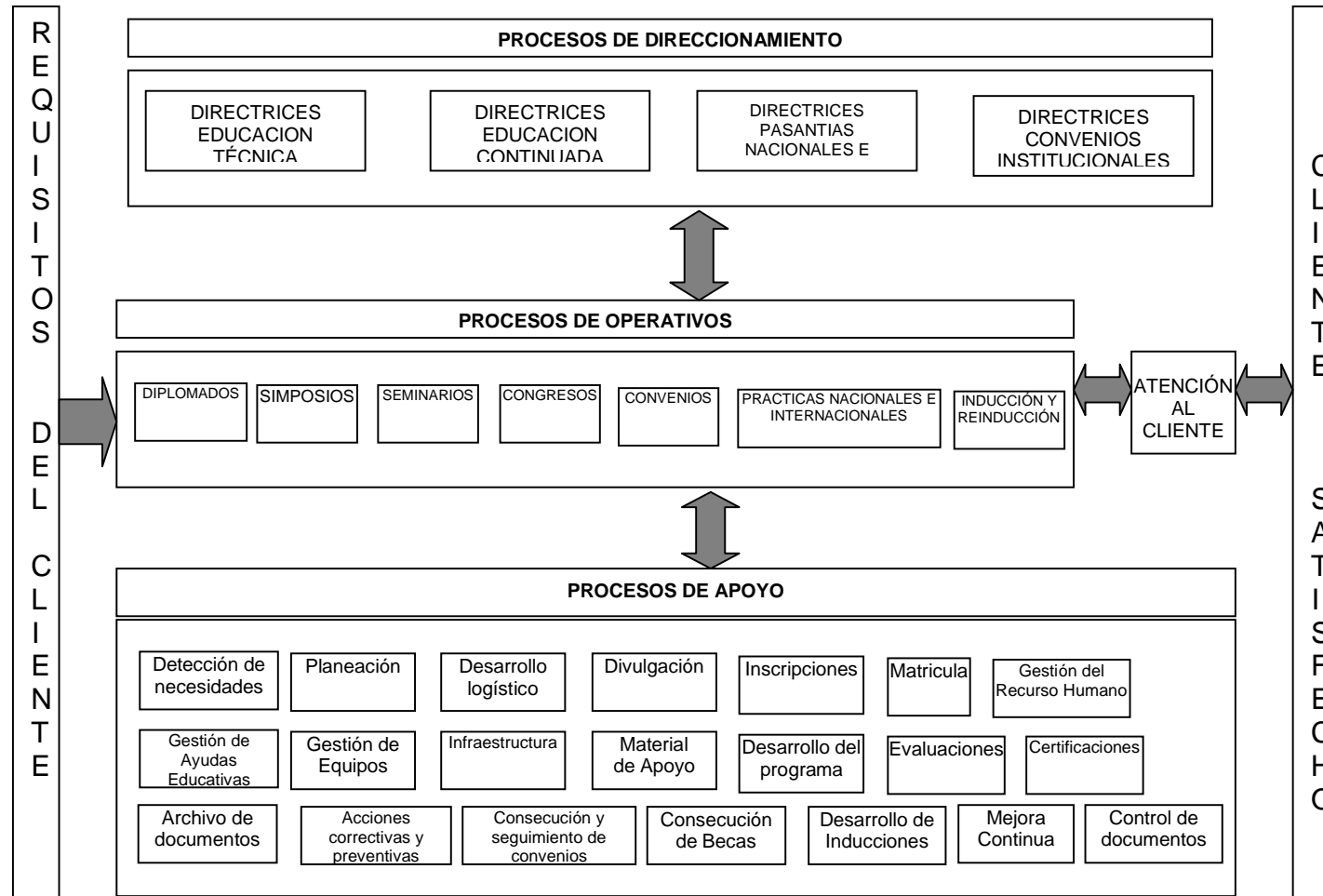


Figura 8. Mapa de procesos propuesto



#### 4.2. ESTUDIO Y ANÁLISIS DE LA NORMATIVIDAD APLICABLE AL PROCESO DE EDUCACIÓN

Dentro de los documentos legales que aplican a la oficina de Educación y Asuntos Internacionales se listan los decretos, leyes y normas relacionadas a continuación. Estos documentos fueron impresos, legajados, clasificados y archivados en una carpeta que lleva el nombre de **DOCUMENTOS EXTERNOS** (Ver Tabla 2).

En reunión realizada con los responsables del proceso de la aplicabilidad de estas normas, se determinó que se incluyen las normas como parámetro legal y serán tenidas en cuenta para la difusión y análisis de su cumplimiento en los resultados de gestión. Se aplicarán con el fin de apoyar la operación eficaz y eficiente de los procesos de la institución.

Con este plan legal, la institución se asegurará que todos los participantes del proceso tienen el conocimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio y actividades y determinó incluidos dentro de los requisitos del sistema de gestión.

**Tabla 2. Documentos externos**

<b>DOCUMENTOS EXTERNOS PLAN LEGAL - NORMATIVIDAD</b>	
<b>NORMA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Sistema Nacional de Capacitación Decreto - Ley 1567 de 1998	Por el cual se crean el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado.  Respecto a la capacitación y a los estímulos en las normas que regulan las carreras especiales a las cuales se refiere la Constitución Política, o en las normas que regulan los sistemas específicos de carrera.
Plan Nacional de Formación y Capacitación Decreto No 682 de 2001	En el Plan se concibe la formación como el proceso a través del cual se facilita el desarrollo integral del ser humano, buscando potenciar sus actitudes, habilidades y conductas, con particular énfasis en los aspectos: éticos, creativos, comunicativos, sensoriales, emocionales e intelectuales, y la capacitación como todos aquellos procesos con los cuales se busca fortalecer la capacidad de conocimiento científico y tecnológico de los servidores públicos.

Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública Ley 489 de 1998	La presente ley regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública.
Demás disposiciones específicas de capacitación - Decreto 1567 de 1998, artículo 3, literal c) - Decreto 0190 de 1996	Decreto 1567 de 1998, artículo 3, literal c): Planes institucionales. Con el propósito de organizar la capacitación internamente, cada entidad formulará con una periodicidad mínima de un año su plan institucional de capacitación.  Decreto 0190 de 1996: Por el cual se dictan normas que reglamentan la relación Docente-Asistencial en el Sistema General de Seguridad Social en Salud  La relación docente asistencial es el vínculo para articular en forma armónica las acciones de Instituciones Educativas e Instituciones que presten servicios de Salud para cumplir con su función social, a través de la atención en salud de la comunidad y la formación del recurso humano que se encuentra cursando un programa de pregrado o de postgrado en el área de la salud.
Acuerdo 000003 12 de mayo del 2003	Por el cual se adoptan los criterios de evaluación y verificación de los convenios docente-asistenciales necesarios para desarrollar los programas de pregrado o postgrado en el área de salud.  Que de acuerdo a lo establecido en el artículo 247 de la ley 100 de 1993, le corresponde al consejo nacional para el desarrollo de los recursos humanos en salud emitir concepto sobre los convenios docente asistenciales suscritos entre las instituciones de educación superior y las instituciones prestadoras de salud, para desarrollar programas de pregrado o postgrado en el área de la salud.

#### 4.3. INTERACCIÓN CON LOS EQUIPOS DE TRABAJO

En esta fase del proyecto se realizaron una serie de reuniones con el grupo de trabajo de la Oficina de Educación y Asuntos Internacionales con el fin de sensibilizar a los funcionarios sobre la importancia de tener documentadas las actividades más relevantes con el fin de agilizar los procesos.

Para el levantamiento de la información fue necesario observar las operaciones desarrolladas, dando como resultado la identificación de tareas repetitivas en los procesos y funciones concurrentes no registradas de manera adecuada en formatos.

Con la información obtenida, se evidenciaron las falencias en el desarrollo de algunos procesos fundamentales para la Oficina de Educación y Asuntos Internacionales, lo cual dio lugar a la identificación de las diferentes tareas o subprocesos que requerían la estandarización y documentación de manera inmediata.

Se hizo un análisis del impacto que generaban las falencias identificadas en las tareas que se realizaban a diario en esta área con el fin de revisar el Mapa de Procesos de la Oficina de Educación y Asuntos Internacionales y recopilar las interrelaciones entre los procesos, sensibilizando al Personal asistente del efecto que tiene las salidas de un procesos que se convierten en las entradas del otro. Mostrando con esto el efecto que tiene la calidad de los resultados obtenidos y el efecto de estos en el otro. Si se obtiene un resultado de calidad, tendremos entradas filtradas que garantizaran la calidad de las actividades que se ejecutan dentro del otro.

Para lograr el objetivo principal de este proyecto fue necesario involucrar a todos los funcionarios del área, generando sentido de pertenencia y compromiso sobre las actividades y responsabilidades que se le asignó a cada uno. Fue necesario incorporar el concepto de mejora continua con el fin de generar diferenciación, realizando actividades recurrentes para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos de acuerdo a lo contemplado en la Norma ISO 9001:2000.

Una vez se identificaron, las necesidades de mejora continua se establecieron los siguientes indicadores de gestión durante el desarrollo de este trabajo. Los indicadores se establecerán con una frecuencia trimestral o semestral tal y como se observa en el cuadro siguiente (Ver Tabla 3).

**Tabla 3. Indicadores de gestión**

OBJETIVO	INDICADOR	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESULTADO
1. Lograr el mayor entendimiento de la importancia de la documentación del personal de la oficina	Entendimiento de la documentación	Trimestral	Actas de reunión Evaluaciones	No. Empleados que conocen los procedimientos./ total del personal
2. Lograr la participación del 80% del personal en el diseño de procedimientos del área.	Diseño de procedimiento	Trimestral	Reuniones de trabajo. Fichas técnicas	No. De personas que diseñaron documentos/ No. De funcionarios del área.
3. Evaluar y diseñar actividades que permita cumplir en un 70% la respuesta oportuna a los clientes (No superior a 3 días)	Respuesta oportuna	Semestralmente	Consolidado de encuentra. Quejas y reclamos	Tiempo promedio de respuesta/ Total servicios prestados

#### **4.4. SOCIALIZACIÓN DEL PROCESO A LAS PERSONAS INVOLUCRADAS**

Para la socialización de la documentación estandarizada en Oficina de Educación y Asuntos Internacionales se utilizaron herramientas como capacitaciones dadas a todos los funcionarios involucrados en los procesos de la oficina; se dieron a conocer los nuevos procedimientos y metodologías creadas al interior del Área y se efectuaron charlas que permitieron orientar a los funcionarios sobre la importancia de documentar las actividades más relevantes dentro de su cotidianidad laboral.

En la etapa inicial se efectuó una reunión con todos los miembros que conforman el equipo de trabajo de la Oficina de educación y Asuntos Internacionales (ver anexo A), con el fin de enfatizar en la importancia de la calidad y el mejoramiento continuo de los programas ofrecidos por esta oficina tanto interna como externamente.

Como política empresarial, se definieron las reuniones de gestión mensuales, con el fin de revisar, analizar y establecer las acciones de mejora que permitan alcanzar los resultados requeridos.

Estas reuniones tomaron el nombre de reuniones de calidad, aquí se incluyeron temas tales como: resultados obtenidos de la gestión del mes, quejas, reclamos y/o sugerencias de los clientes.

Para esta charla se realizaron presentaciones pertinentes, se evaluó la calidad de la capacitación dada y se elaboró un taller en el cuál se evidenció el nivel de asimilación de los conceptos dados a conocer (ver anexo B).

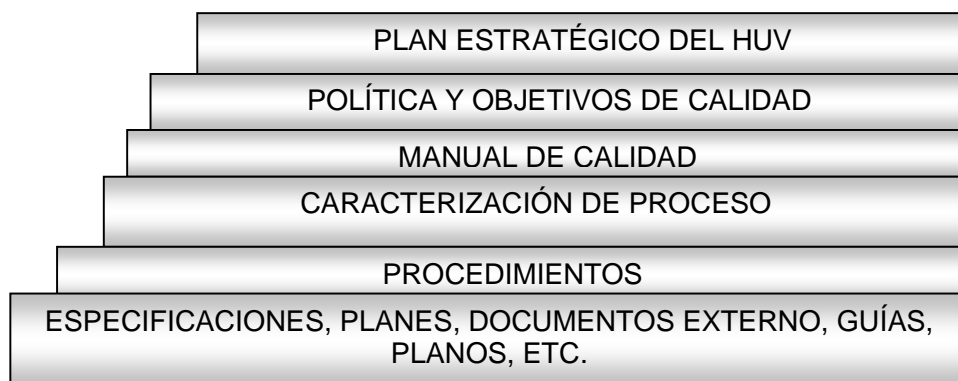
Se efectuaron visitas a los puestos de trabajo de cada funcionario de la Oficina de Educación y Asuntos Internacionales, actividad realizada con el objeto de observar y retroalimentar sus inquietudes frente a la documentación de sus funciones y procesos a cargo. De esta manera se aprovechó la socialización de los documentos creados y nuevas metodologías de trabajo estandarizadas, orientadas al cumplimiento de los objetivos fijados en el presente proyecto (ver anexo C).

#### **4.5. NORMALIZACION DE LOS DIFERENTES PROCESOS (DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD)**

Una vez identificados todos los procesos de la Oficina de Educación y Asuntos Internacionales, se realizó la normalización de estos empleando el tipo de documentación que el Hospital ha elegido de acuerdo a las Norma ISO.

Todos los procesos se sometieron a caracterización para la identificación de su objetivo, responsable, indicador de gestión, proveedores, entradas, actividades, salidas, clientes, requisitos de ley, procesos de apoyo, interrelaciones, requisitos ISO y documentos empleados para las actividades del proceso. Todos los documentos fueron enmarcados dentro de la siguiente estructura documental (ver Figura 9).

**Figura 9. Estructura del sistema documental**



Con base en lo anterior, se efectuó una revisión a todos los numerales de la norma, con el fin de extraer la información básica que debe cumplirse para documentar los procesos (Véase Tabla 1).

**4.5.1. Control de documentos.** De acuerdo al numeral 4.2.3 de la NTC ISO 9001:2000<sup>15</sup> se ha establecido un procedimiento para el control de los documentos.

Se definió que todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad sean estandarizados teniendo en cuenta las siguientes características:

- **Encabezado.** En la parte superior izquierda lleva el logo del Hospital; el renglón intermedio contiene el nombre del proceso al cuál pertenece dicho documento; el renglón derecho contiene seis casillas que deben contener en su orden la información del código del documento, fecha de creación ó modificación, versión, número de páginas del documento, tipo de documento y número de copias.
- **Tipo de letra.** Se ha definido el tipo de letra utilizado es Arial, el tamaño de letra definido para todos los documentos es el siguiente:

---

<sup>15</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Guía para las pequeñas empresas. Enfoque Basado en Procesos. Bogotá: Standard Australia Internacional Ltda., p. 50.




**Encabezado:** Nombre del Proceso Tamaño 12 y Casillas Lado Derecho Tamaño 8.

**Cuerpo de documento de texto:** Tamaño de letra 10.

**Cuerpo de un instructivo:** Tamaño de letra 10.

A continuación se presenta un modelo de encabezado definido por el Hospital (Véase Figura 10).

**Figura 10. Estructura de encabezado de documentos**

	<b>PROCESO AL QUE PERTENECE EL DOCUMENTO</b>	CÓDIGO:
		FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN:
		PÁGINA: ____ DE ____
		TIPO DE DOCUMENTO:
		NÚM. DE COPIA:

♦ **Estructura de la codificación.** La estructura para la codificación de la documentación de cada una de las áreas del Hospital Universitario del Valle, es alfanumérica teniendo en cuenta el organigrama de la empresa que consta de tres subdirecciones, los diferentes tipos de documentos manejados, las áreas de la institución y un consecutivo asignado a cada documento, con el fin de facilitar su identificación a través de toda la institución.

La codificación asignada a los tipos de documentos es la siguiente:

**Tabla 4. Tipo de documento de calidad**

TIPO DE DOCUMENTO	CODIGO
Caracterización de Proceso	CA
Procedimiento	PR
Formato	FM

**Tabla 5. Codificación de las subdirecciones y áreas**

<b>DIRECCIÓN</b>	<b>CODIGO</b>
Dirección General	DG
Subdirección de Servicios de Salud	SSS
Subdirección Administrativa	SSA
Subdirección Financiera	SSF

Cada procedimiento de cada una de las áreas se le asigna un consecutivo de los documentos que posee.

El orden de la codificación es la siguiente:

- Código del Tipo de Documento
- Código de la Dirección o Subdirección a la cual pertenece el área
- Código del área a la que pertenece el documento
- Consecutivo del Documento.

♦ **Documentar los procesos.** Todos los procesos se someten a caracterización para identificar su objetivo, responsable, indicador de gestión, proveedores, entradas, actividades, salidas, clientes, procesos de apoyo, interrelaciones, requisito ISO y documentos empleados para las actividades del proceso.


♦ **Modelo para la realización de documentos.** Para elaborar cualquier documento en el Hospital Universitarios debe hacerse de acuerdo a los requisitos básicos definidos por la organización para estandarizar un procedimiento ó un instructivo.

A continuación un modelo para el desarrollo de procedimientos dentro de la organización:

- **Encabezado.** Requerido para todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

- **Cuerpo.** Se refiere al contenido requerido en el documento, debe contener los siguientes aspectos: Objetivo, Alcance, Responsabilidad, Procedimientos, Periodicidad para la revisión, Acciones de Contingencia, anexos y Referencias (Véase Figura 11 y Anexo D).

**Figura 11. Guía para la elaboración de procedimientos**



	<p align="center"><b>FORMATO ELABORACION DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	CÓDIGO:
		FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN:
		PÁGINA:
		TIPO DE DOCUMENTO:
		NO. DE COPIA:
<p><b>1. OBJETIVO</b> Descripción breve de los resultados esperados de la aplicación del procedimiento, debe quedar clara la finalidad de su aplicación.</p> <p><b>2. ALCANCE</b> Especificar la cobertura de las disposiciones expresadas en términos de procesos, cargos, áreas.</p> <p><b>3. RESPONSABILIDAD</b> Definir los cargos (no nombres) de los responsables del desarrollo del procedimiento.</p> <p><b>4. PROCEDIMIENTO</b> Actividades o secuencia de pasos que se deben seguir para alcanzar el objetivo del documento.</p> <p><b>5. PERIODICIDAD PARA LA REVISIÓN</b> Se indica el responsable y la periodicidad para la revisión de los documentos.</p> <p><b>6. ACCIONES DE CONTINGENCIA</b> Se indican las acciones que se deben tomar para evitar algún evento inesperado o problema durante la realización del proceso.</p> <p><b>7. DOCUMENTOS RELACIONADOS:</b> Especificar los documentos utilizados en el proceso.</p> <p><b>8. ANEXOS</b> Se indican los anexos relacionados con el procedimiento.</p> <p><b>9. REFERENCIAS</b> Se registran las instrucciones y documentos referidos en el procedimiento.</p>		

♦ **Caracterización de los procesos.** la organización ha establecido que todos los procesos quedan estructurados por medio de una interacción ó caracterización – incluidos los procesos que no requieran documentación.

Se realiza con el fin de obtener una descripción sistemática del proceso y de esta manera observar su transformación, definiendo el límite; es decir, las entras y salidas: Objetivos, Responsable, Indicador de Gestión, Clientes, Proveedores, Actividades (procedimientos), procesos de apoyo, interrelaciones, documentos.

La caracterización se realiza a través del diligenciamiento del formato de caracterización de procesos, el cual se puede observar en la página siguiente (Véase Figura 12 y Anexo E).

**Figura 12. Caracterización del proceso**

		<p align="center"><b>PROCESO</b></p>		<b>CODIGO:</b>	
				<b>FECHA DE EMISION:</b>	
				<b>VERSION:</b>	
				<b>PAGINA:</b>	
				<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>	
				<b>NO. DE COPIA:</b>	
<b>OBJETIVO:</b>					
<b>RESPONSABLES:</b>					
<b>INDICADOR DE GESTION:</b>					
<b>PROVEEDORES</b>		<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
					
<b>INTERRELACIONES:</b>		<b>REQUISITOS ISO 9001:</b>		<b>REQUISITOS DE LEY:</b>	
<b>PROCESOS DE APOYO:</b>			<b>DOCUMENTOS:</b>		
<b>Realizó:</b>		<b>Revisó:</b>		<b>Aprobó:</b>	

♦ **Diagrama de flujo.** Representación gráfica de la secuencia de las operaciones para conocer la interacción de las actividades dentro de la Oficina de Educación y Asuntos Internacionales fue necesario la elaboración de diagramas de flujo que permitiera el entendimiento del proceso (véase Figura 13 y anexo F)

**Tabla 6. Símbolos diagrama de flujo**

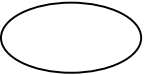





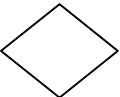

	<b>Inicio ó Fin:</b> Da inicio ó fin al diagrama
	<b>Operación:</b> Tiene lugar cuando un objeto es modificado intencionalmente en sus características físicas ó químicas, es acoplado o separado de otro objeto para otra operación, transporte, inspección ó almacenamiento. También se realiza una operación cuando se da o recibe información o cuando tiene lugar una planificación ó calculo.
	<b>Transporte:</b> cuando un objeto es movido de un lugar a otro, excepto cuando tales movimientos son parte de una operación o una inspección.
	<b>Inspección:</b> cuando un objeto es examinado para su identificación o es verificado en su cantidad o en la cantidad de alguna de sus características.
	<b>Espera :</b> cuando las condiciones excepto aquellas que intencionalmente cambian las características físicas o químicas del objeto, no pertinente o no requieren la inmediata realización de la siguiente acción planeada.
	<b>Almacenamiento:</b> cuando un objeto es mantenido y protegido contra movimientos no autorizados.
	<b>Decisión:</b> cuando posterior a la realización de una inspección, señala un estado en el cual se debe tomar una decisión a partir de la que el procedimiento se divide en dos o más posibilidades. La alternativa que se escoja depende de la respuesta al cuestionamiento que de establece en la decisión correspondiente. Cada una de las vías se nombra de acuerdo con la respuesta (si ó no) al cuestionamiento que de establece en el símbolo.

Figura 13. Diagrama de flujo

		<b>PROCESO</b>					<b>CÓDIGO:</b>
							<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
							<b>VERSIÓN:</b>
							<b>PÁGINA:</b> ____ <b>DE</b> ____
							<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
							<b>NO. DE COPIA:</b>
<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLES</b>					
		<b>ÁREA:</b>	<b>ÁREA:</b>	<b>ÁREA:</b>	<b>ÁREA:</b>	<b>ÁREA:</b>	<b>ÁREA:</b>
		<b>CARGO:</b>	<b>CARGO:</b>	<b>CARGO:</b>	<b>CARGO:</b>	<b>CARGO:</b>	<b>CARGO:</b>
1		<div>Inicio</div>					
2		<div></div>					
3		<div></div>					
4		<div></div>					
5		<div></div>			<div>Fin</div>		
6							
7							

## 5. CONCLUSIONES

- En el desarrollo del presente trabajo se utilizaron herramientas necesarias para llevar a cabo la estandarización y documentación de las diferentes actividades de la Oficina de Educación y Asuntos Internacionales, permitiendo identificar las operaciones indispensables para el desarrollo de dichas actividades garantizando la calidad en la ejecución de las mismas.
- Se logró implementar los formatos creados para la ejecución de cada proceso, evidenciando en cada uno de los funcionarios compromiso, llegando a sí a crear una cultura de calidad dentro de la Oficina de Educación y Asuntos Internacionales.
- La implementación del SGC en la Oficina de Educación y Asuntos Internacionales permitió la estructuración adecuada en las interacciones de los procesos identificados, de tal Manera que facilitó la elaboración de los documentos necesarios para cada uno. (Ver mapa de procesos propuesto).
- La estandarización y documentación de los procesos son necesarios para garantizar la calidad en los productos ofrecidos por una organización, puesto que resultan útiles como soporte para las actividades de mejora continua garantizando los resultados de los procesos y permitiendo controlar las posteriores mejoras.
- El Hospital Universitario del Valle, está llevando a acabo el proceso de implementación del Sistema de Calidad bajo la norma ISO 9001:2000 en los servicios de lavandería, banco de sangre, medicina física y rehabilitación, medicina nuclear y salud mental. A través del desarrollo de todo este trabajo, las diferentes áreas que sirven de apoyo a otras áreas de la institución, han avanzado en el proceso de levantamiento, análisis, mejoramiento y estandarización de procesos y procedimientos. Para el caso de la oficina de Educación y Asuntos Internacionales, el lograr culminar este trabajo, es un avance importante en la búsqueda del mejoramiento continuo y de la contribución institución en procura de certificar nuevos servicios.



## **6. RECOMENDACIONES**

- Para garantizar que las mejoras obtenidas con el desarrollo de este trabajo estén siempre vigentes, es necesario que el personal que labora en la Oficina de Educación y Asuntos Internacionales reciba capacitación sobre actualizaciones ó modificaciones del Sistema de Gestión de Calidad.
- La mejor fuente de información en la estructuración y documentación de un proceso, es que siempre se observen las actividades efectuadas por los funcionarios directos del proceso, puesto que es la mejor manera para identificar las necesidades y soluciones a los procesos cuello de botella.
- Es importante que el compromiso del personal involucrado en los procesos sea visible, para lo cual se hace necesario el liderazgo de la dirección de la institución que permita desarrollar sentido de pertenencia, garantizando el mejoramiento continuo

## BIBLIOGRAFÍA

Certificación ISO 9001 [en línea]. Bogotá D.C.: ICONTEC, 2008. [consultado el 15 de Enero 2008]. Disponible en Internet:  
[http://www.icontec.org/BancoConocimiento/C/certificacion\\_iso\\_9001/certificacion\\_iso\\_9001.asp?CodIdioma=ESP](http://www.icontec.org/BancoConocimiento/C/certificacion_iso_9001/certificacion_iso_9001.asp?CodIdioma=ESP).

Conjunto de documentos para la introducción y el soporte de la serie de Normas ISO 9000 [en línea]. Estados Unidos: ISO, 2004. [consultado el 05 Diciembre 2007]. Disponible en Internet:  
[http://www.fundibeq.org/ISO/Documentos/ISOTC\\_176\\_SC2\\_N544\\_R2\\_\(ES\).pdf](http://www.fundibeq.org/ISO/Documentos/ISOTC_176_SC2_N544_R2_(ES).pdf)

GUTIÉRREZ PULIDO, Humberto. Calidad total y productividad. México D.F.: McGraw Hill, 1997. 403 p.

HARRINGTON, Dr. H.J. Mejoramiento de los procesos en la empresa. Tomo 4. Colombia: McGraw Hill, 1996. 309 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Compendio Tesis y otros Trabajos de Grado. Bogotá: Norma, 2004. 115 p.

----- Guía para las pequeñas empresas. Bogotá: Standard Australia Internacional Ltda., 2001. 10 p.

----- Normas Técnica Colombiana para la presentación de tesis de grado. Bogotá: ICONTEC, 1996. 132 p.

----- Norma Técnica Colombiana ISO 9000, Fundamentos y Vocabulario. Bogotá: ICONTEC, 2002. 37 p.

ISHIKAWA, Kaoru. Qué es Control Total de la Calidad. Bogotá: Norma, 1986. 201 p.

JURAN, J.M. Juran y la calidad por el diseño. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, 1996. 592 p.

JURAN, J.M. Manual de Control de la Calidad. Barcelona: Reverte S.A., 1986. 165p.

JURÁN, J.M; GRYNA, F.M. Análisis y planeación de la calidad. 3 ed. México: McGraw Hill, 1996. 633 p.

MORENO LUZÓN, María D.; PERIS, Fernando J.; GONZÁLEZ, Tomás. Gestión de la calidad y diseño de organizaciones. Madrid: Prentice Hall, 2001. 432 p.


NAVARRETE MARIÑO, Hernando. Gerencia de procesos. Bogotá: Alfaomega S.A., 2001. 146 p.

Orientacion acerca del Enfoque Basado en Procesos para los Sistemas de Gestión de Calidad [en línea]. Estados Unidos: ISO, 2001. [consultado el 15 de Diciembre 2007]. Disponible en Internet:  
[http://www.iram.org.ar/Documentos/Certificacion/Sistemas/ISO9000\\_2000/procesos.pdf](http://www.iram.org.ar/Documentos/Certificacion/Sistemas/ISO9000_2000/procesos.pdf)

Reingeniería de Procesos [en línea]. Boston.: Wikipedia Foundation, 2007. [consultado el 23 de Diciembre 2007]. Disponible en Internet:  
[http://es.wikipedia.org/wiki/Reingenier%C3%ADa\\_de\\_procesos](http://es.wikipedia.org/wiki/Reingenier%C3%ADa_de_procesos)

## ANEXOS

### Anexo A. Registro de asistencia a capacitación

	<b>REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACION</b>	CÓDIGO: FC/DG/EDU/001
		FECHA DE EMISION:
		VERSION: 0
		PAGINA: 1 DE 1
		TIPO DE DOCUMENTO: INTERNA RESTRINGIDA
		NO. DE COPIA:

<b>FECHA:</b>	
<b>CAPACITADOR:</b>	
<b>DURACION:</b>	
<b>TEMA:</b>	
<b>OBJETIVO:</b>	

**TIPO DE CAPACITACION:**

INDUCCION <input type="checkbox"/>	CAPACITACION <input type="checkbox"/>	ENTRENAMIENTO <input type="checkbox"/>
------------------------------------	---------------------------------------	--

**ASISTENTES:**

NOMBRE	AREA	FIRMA

## Anexo B. Evaluación de capacitación

	<b>EVALUACION DE CAPACITACION</b>	CÓDIGO: FC/DG/EDU/002
		FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN: 0
		PÁGINA: 1 DE 1
		TIPO DE DOCUMENTO: INTERNA RESTRINGIDA
		Nº. DE COPIA:

Con el ánimo de conocer el desarrollo de la capacitación brindada, favor diligenciar el siguiente cuestionario:

FECHA:	
CAPACITADOR:	
DURACION:	
TEMA:	

Marque con una equis (x) de acuerdo a su calificación:

TEMA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
<b>CAPACITADOR</b>				
Dominio del Tema				
Dominio del Grupo				
Receptividad para Aclarar Dudas				
Puntualidad				
<b>CONTENIDO DEL TEMA</b>				
Cumplimiento de los Objetivos				
Aplicabilidad del contenido				
Nivel de Profundidad de los Temas				
Variedad de los Temas Tratados				
<b>METODOLOGIA</b>				
Intensidad Horaria				
Ayudas Audiovisuales				
Material de Apoyo				
Dinámicas Utilizadas				

**OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS:**

---



---



---

## Anexo C. Evaluación de la política de calidad

	<b>EVALUACION DE LA POLITICA DE CALIDAD</b>	CÓDIGO: FC/DG/ED U/003
		FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN: 0
		PAGINA: 1 DE 1
		TIPO DE DOCUMENTO: INTERNA, RESTRINGIDA
		Nº. DE COPIA:

FECHA:	
NOMBRE:	
CARGO:	

1. ¿Conoce la Política de Calidad?

---

---

---

2. ¿Puede Mencionarla? (Escriba lo que recuerde)

---

---

---

3. En su Puesto de Trabajo ¿Cómo Aplica la Política de Calidad? (Explique)

---

---

---

4. Menciones un Objetivo de Calidad

---

---

---

5. ¿Con que Objetivo de Calidad se relaciona más su Proceso? (Explique)

---

---

---

## Anexo D. Procedimiento de la convocatoria

	<b>CONVOCATORIA</b>	CÓDIGO: PR/DG/EDU/001
		FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN: 0
		PAGINA: 1 DE 2
		TIPO DE DOCUMENTO: INTERNA RESTRINGIDA
		NO. DE COPIA:

### 1. OBJETIVO

Dar a conocer al personal involucrado en los procesos de la Oficina de Educación y Asuntos internacionales la forma de socializar la publicidad relacionada a los programas establecidos mediante los diferentes medios: Prensa, Radio, Afiches, Folletos y otros que garanticen la total divulgación del mismo.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el personal de la oficina de Educación y Asuntos Internacionales y Comunicaciones.

### 3. RESPONSABILIDAD

Los cargos que aprueban la divulgación de la información son:

- Coordinadora Académica
- Jefe Oficina de Comunicaciones

En caso de ausencia en el siguiente orden:

- Auxiliar Administrativo de Educación

Los responsables de velar por la aplicación y hacer modificaciones a este procedimiento es la Coordinación Académica de la oficina de Educación y Asuntos Internacionales.

### - PROCEDIMIENTO

- Ver diagrama de flujo en la pagina siguiente

	<b>CONVOCATORIA</b>	CÓDIGO: PR/DG/EDU/001
		FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN: 0
		PÁGINA: 2 DE 2
		TIPO DE DOCUMENTO: INTERNA RESTRINGIDA
		NO. DE COPIA:

- **PERIODICIDAD PARA LA REVISIÓN**

Los responsables de la revisión de este documento serán los Coordinadores de Calidad y la Coordinadora Académica de la Oficina de Educación y Asuntos Internacionales en colaboración con el personal involucrado en el procedimiento.

Los documentos se deberán revisar como mínimo una vez al año y cada que se presente una variación en el desarrollo del procedimiento, dicho cambio se debe solicitar y registrar en el listado de control de documentos.

- **ACCIONES DE CONTINGENCIA**

En ausencia de la Coordinadora Académica, el Auxiliar Administrativo de la Oficina de Educación y Asuntos Internacionales asumirá la responsabilidad.

- **DOCUMENTOS RELACIONADOS:**

No Aplica

- **ANEXOS:**


No aplica

- **REFERENCIAS:**

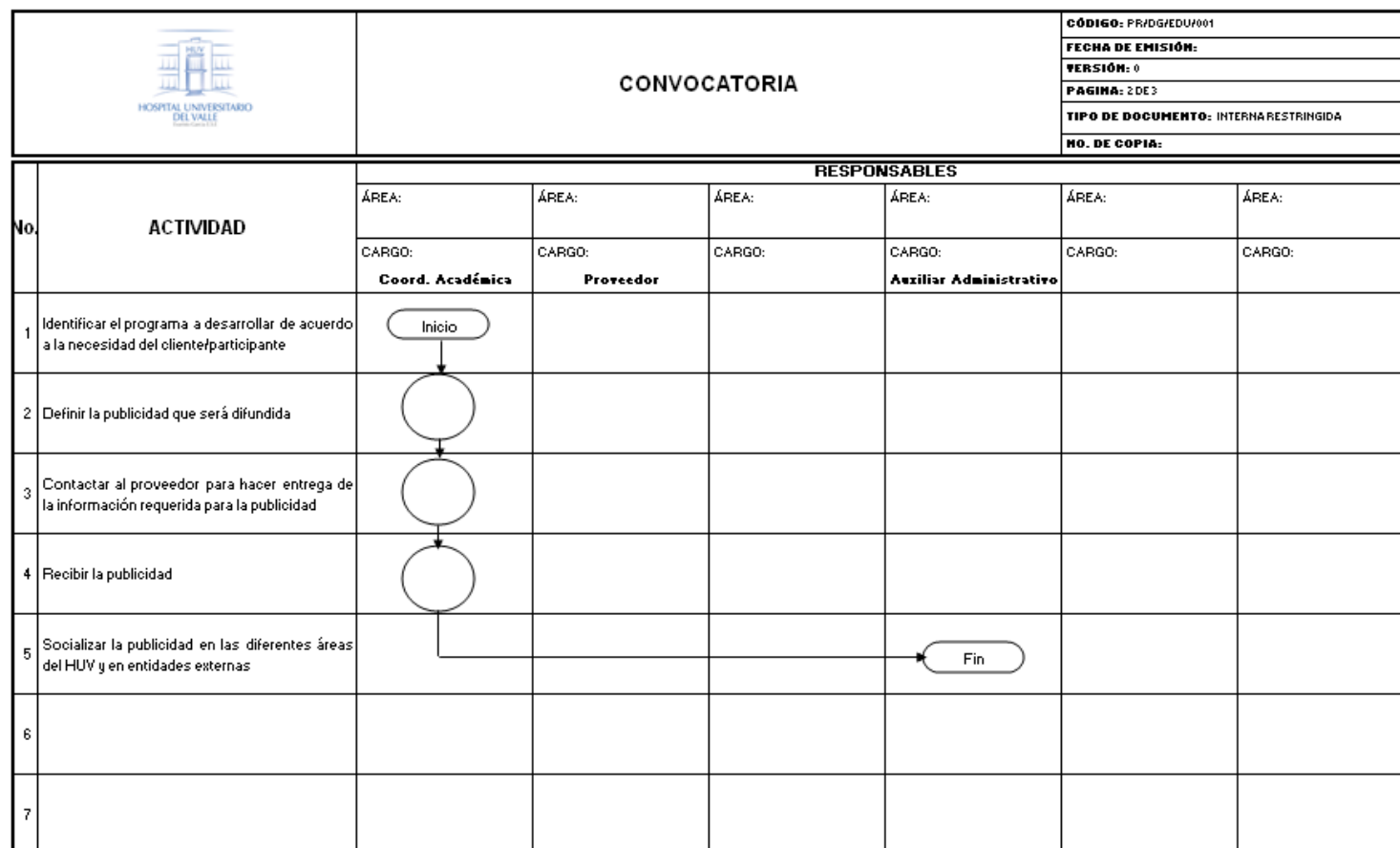
No aplica




## Anexo E. Caracterización de la convocatoria

	<h3>CONVOCATORIA</h3>		<b>CODIGO:</b> CA/DG/EDU/001	
			<b>FECHA DE EMISION:</b>	
			<b>VERSION:</b> 0	
			<b>PAGINA:</b> 1 DE 1	
			<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> INTERNA RESTRINGIDA	
<b>NO. DE COPIA:</b>				
<b>OBJETIVO:</b> Garantizar la socialización de los diferentes programas ofrecidos por la Oficina de Educación y Asuntos Internacionales para el personal interno y externo del Hospital mediante la divulgación de la publicidad a través de Radio, Prensa, Afiches, Folletos y otros.				
<b>RESPONSABLES:</b> Coordinadora Académica y Jefe Oficina de Comunicaciones.				
<b>INDICADOR DE GESTION:</b> Porcentaje de consultas durante la socialización de la información.				
<b>PROVEEDORES</b>  Soto Film – Jorge Soto Dirección General Subdirección Financiera Subdirección Administrativa Subdirección Medica	<b>ENTRADAS</b>  Programas a Desarrollar Solicitudes Requerimientos Ofertas de los Proveedores	<b>ACTIVIDADES</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación del Programa a Desarrollar</li> <li>Elaboración del Diseño de la Publicidad</li> <li>Cotización de la Publicidad</li> <li>Realización de la Publicidad</li> </ul>	<b>SALIDAS</b>  Publicidad mediante Radio, Prensa, Afiches, Folletos.	<b>CLIENTES</b>  Universidades Escuelas de Enfermería Médicos Enfermeras Bacteriólogos Psicólogos Nutricionistas Gerontólogos Auxiliares de Farmacia Auxiliares de Laboratorio Técnicos en Rx Trabajadores Sociales Auxiliares de Esterilización Ingenieros Contadores Administradores Auxiliares Contables Arquitectos Auxiliares Administrativos/oficina Secretarias Almacenistas
<b>INTERRELACIONES:</b> Inscripción, Desarrollo Logístico		<b>REQUISITOS ISO 9001:</b>		<b>REQUISITOS DE LEY:</b>
<b>PROCESOS DE APOYO:</b> Definir Programa, Publicidad		<b>DOCUMENTOS:</b> No Aplica		

## Anexo F. Diagrama de flujo de la convocatoria



## Anexo G. Hoja de ingreso

 <small>MINISTERIO DE EDUCACIÓN COLOMBIA</small>	<b>OFICINA DE EDUCACIÓN Y ASUNTOS INTERNACIONALES</b> Teléfonos: 5561882 – 6206193 Ext. 4893
--	---

### FORMATO DE INGRESO

DOCUMENTOS QUE DEBES ADJUNTAR	FECHA	DD	MM	AA
<input type="checkbox"/> Fotocopia del Documento de Identidad <input type="checkbox"/> Fotocopia del Carné de APS <input type="checkbox"/> Fotocopia del Diploma <input type="checkbox"/> Fotocopia del Carné de Vacunación <input type="checkbox"/> Fotocopia del RUT	OBSERVACIONES (Uso exclusivo Of. Educación) <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>			

### INFORMACIÓN PERSONAL

PRIMER APELLIDO:	SEGUNDO APELLIDO:	NOMBRES:	Foto Redente
DIRECCIÓN RESIDENCIA ACTUAL:			
CIUDAD / MUNICIPIO:	DEPARTAMENTO:	TELÉFONOS:	
GÉNERO: <input type="checkbox"/> FEMENINO <input type="checkbox"/> MASCULINO CELULAR:	CORREO ELECTRÓNICO:		
DOCUMENTO DE IDENTIDAD:	ESTADO CIVIL:	SOLTERO(A) <input type="checkbox"/> CASADO(A) <input type="checkbox"/> VIUDO(A) <input type="checkbox"/> SEPARADO(A) <input type="checkbox"/> UNIÓN LIBRE <input type="checkbox"/>	
FECHA DE NACIMIENTO	CIUDAD / MUNICIPIO	DEPARTAMENTO	PAS
DD	MM	AA	

### INFORMACIÓN ACADÉMICA

ESTABLECIMIENTO DONDE TERMINÓ LOS ESTUDIOS DE PREGRADO:		CIUDAD	DEPARTAMENTO
FECHA DE GRADO	TÍTULO OBTENIDO:	REGISTRO PROFESIONAL	
DD	MM	AA	

### INFORMACIÓN DE SEGURIDAD SOCIAL

NOMBRE ENTIDAD PROPIETARIA DE SALUD (EPS):	FECHA DE AFILIACIÓN:	OTORGANTE <input type="checkbox"/>	BENEFICIARIO <input type="checkbox"/>
--	----------------------	------------------------------------	---------------------------------------

### INFORMACIÓN PLAN DE VACUNACIÓN

NOMBRE VACUNA:	ENTIDAD:	FECHA DE VACUNACIÓN:
NOMBRE VACUNA:	ENTIDAD:	FECHA DE VACUNACIÓN:
NOMBRE VACUNA:	ENTIDAD:	FECHA DE VACUNACIÓN:

Firma \_\_\_\_\_

PM-EDU-009

## Anexo H. Solicitud de crédito

### SOLICITUD DE CREDITO

DOCUMENTOS QUE DEBES ADJUNTAR A ESTA SOLICITUD	FECHA DE SOLICITUD	DD	MM	AA
<input type="checkbox"/> Pagaré <input type="checkbox"/> Carta de Instrucciones <input type="checkbox"/> Plan de Pagos	OBSERVACIONES (Uso exclusivo Of. Educación) _____ _____			

NOMBRE DEL PROGRAMA	
---------------------	--

+ INFORMACION PERSONAL BÁSICA			
PRIMER APELLIDO:	SEGUNDO APELLIDO	NOMBRES:	
DIRECCION RESIDENCIA ACTUAL:			
CUIDAD / MUNICIPIO:	DEPARTAMENTO:	TELÉFONOS:	CÉLULAR:
DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN:	NÚMERO	EXPEDIDO EN:	
<input type="checkbox"/> CÉDULA CIUDADANÍA <input type="checkbox"/> CÉDULA EXTRANJERÍA <input type="checkbox"/> PASAPORTE			

INFORMACION LABORAL DEL INSCRITO			
NOMBRE DE LA EMPRESA	SECTOR:	PÚBLICO <input type="checkbox"/>	PRIVADO <input type="checkbox"/>
DIRECCIÓN:	CUIDAD:	DEPARTAMENTO:	
TELÉFONOS:	EMAIL:		
CARTEL QUE IDENTIFICA:	SIGLAS:		

INFORMACIÓN BANCARIA O COMERCIAL		
CUI BANC:	CUI COMERCIAL:	CUI OTRO:
CUI BANC:	CUI COMERCIAL:	CUI OTRO:

REFERENCIAS PERSONALES		
NOMBRE:	PROFESIÓN:	CUI OTRO:
NOMBRE:	PROFESIÓN:	CUI OTRO:

\_\_\_\_\_  
Firma del Inscrito  
C.C.

\_\_\_\_\_  
Firma y Sello Oficina de Educación y Asuntos  
Internacionales

## Anexo I. Autorización de descuento por nómina

Santiago de Cali, \_\_\_\_\_ de 2008

Señores

\_\_\_\_\_  
Atn. Departamento de Nómina

Ciudad

I

ASUNTO: **AUTORIZACION DESCUENTO POR NOMINA**

Con la presente me permito autorizar el descuento por nómina del valor de \_\_\_\_\_ en \_\_\_\_\_ cuotas por concepto de \_\_\_\_\_, a partir de la \_\_\_\_\_ quincena del mes de \_\_\_\_\_ del 2008.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Nombre:

cc.

PM-EDU-030

## Anexo J. Cuenta de cobro

CUENTA DE COBRO No. _____									
EL HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE "EVARISTO GARCIA" E.S.E.									
NIT. 890.303.461-2									
DEBE A:									
_____									
C.C. _____ DE _____									
La suma de _____ mil pesos (\$ _____)									
M/CTE,	por	concepto	de	hora	como	docente	en	el	_____
fechas: _____									
No. de Horas: _____									
Santiago de Cali, _____ de _____									
_____ NOMBRE									
C.C. _____									

FM-EDU-013

**ESTRUCTURACION E IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DOCUMENTAL  
EN EL PROCESO DEL AREA DE EDUCACION Y ASUNTOS  
INTERNACIONALES DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE  
“EVARISTO GARCÍA” E.S.E.**

**María Liliana Cubillos González**

Universidad Autónoma de Occidente  
Kilómetro 2 vía a Jamundí  
Tel. 318 80 00

## 1. INTRODUCCIÓN

Cada vez es más imperante emprender proyectos de mejoramiento de procesos dentro de las organizaciones, razón de ello es la necesidad de cumplir con los requerimientos del cliente, quien constantemente establece nuevos parámetros y requisitos tendientes a mejorar la calidad del servicio y generar nuevas necesidades, las cuales se deben aprovechar con el fin de obtener una mayor competitividad en el mercado.

La documentación y estandarización de las actividades llevadas en cabo en una empresa son la base para iniciar un mejoramiento continuo conducente a obtener calidad en la prestación del producto y/o servicio. Para lograrlo, existen diferentes herramientas ó metodologías que facilitan la adecuación de procesos de acuerdo al direccionamiento estratégico de una organización.

En el desarrollo de este documento se puede observar la metodología implementada en el Hospital Universitario “Evaristo García” E.S.E, en la cuál se llevó a cabo la identificación de los procesos, estandarización y documentación de éstos bajo los requisitos de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2000.

La norma ISO 9001, es un método de trabajo, que se considera tan bueno, Que

es el mejor para mejorar la calidad y satisfacción de cara al consumidor.

La versión actual, es del año 2000 ISO 9001:2000, que ha sido adoptada como modelo a seguir para obtener la certificación de calidad. Y es a lo que tiende, y debe de aspirar toda empresa competitiva, que quiera permanecer y sobrevivir en el exigente mercado actual.

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda la organización que requiera demostrar su capacidad de proporcionar productos y/o servicios, los cuales cumplan con los requerimientos de sus clientes y los reglamentarios que sean pertinentes para su aplicación, su objetivo es aumentar la satisfacción de cliente.

Esta norma puede ser implementada en todo tipo de organización, tanto de producción como de servicio, su adecuación varía de acuerdo a requerimientos legales, normativos y del cliente de cada organización.

Una vez implementado el sistema, la organización debe centrarse en el cumplimiento de los objetivos de calidad. La administración recibe información de manera constante, de modo que puede ver los progresos (o la falta de progresos) hacia el cumplimiento de los objetivos, lo que le permitirá tomar las medidas apropiadas. Luego, se lleva a cabo el

proceso de evaluación organizado y se implementa un mecanismo de supervisión del desempeño, teniendo en cuenta los objetivos. De este modo, es posible tomar las medidas necesarias de acuerdo con los resultados.

La Norma ISO 9001 fundamenta su implementación bajo el concepto de enfoque basado en procesos, el cuál enfatiza la importancia en: La comprensión y el cumplimiento de los requisitos; la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor; la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso y la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

### 1.LEVANTAMIENTO, NORMALIZACION Y SOCIALIZACION DE DOCUMENTOS

2. En la primera fase de este proyecto, fue necesario hacer un proceso de sensibilización que involucró a todos los miembros del área donde se llevó a cabo la estandarización.
3. Este proceso facilitó y concientizó al personal hacia el cambio, el cual aportó elementos que crearon un ambiente favorable para la implementación del sistema de calidad en el área.



4. Posteriormente me reuní con la Coordinadora de la Oficina de Educación y Asuntos Internacionales quien hizo una descripción general de cada uno de los procesos que se desarrollan en el área, donde se hizo evidente la necesidad de documentar los procesos de la Oficina de Educación y Asuntos Internacionales.
5. Para el levantamiento, actualización, mejoramiento, estandarización e implementación de los procesos que se desarrollan dentro de esta oficina fue necesario:
6. Primero se hizo una identificación de los proveedores y clientes del área, mediante una lista de las instituciones, empresas y todo aquel que requiera o preste servicios al área.
7. Luego se listaron todos los procesos que son desarrollados por el área.
8. Se clasificaron los procesos identificados en tres categorías: Direccionamiento, Operativos y de Apoyo. El Direccionamiento es todo aquel proceso que esta relacionado con la Planeación Estratégica del área; El Operativo son todos aquellos procesos que tiene relación directa con la razón de ser del área; El de Apoyo son todos aquellos procesos que contribuyen a la eficacia y adecuada ejecución de los procesos operativos

9. Para el levantamiento de la información fue necesario observar las operaciones desarrolladas por cada uno de los trabajadores, de tal forma que se identificaron las actividades repetitivas en cada proceso, funciones concurrentes e información.
10. Luego de tener la información de los procesos de la Oficina de Educación y Asuntos Internacionales, se realizó la normalización de estos empleando el tipo de documentación que el Hospital ha elegido de acuerdo a las Norma ISO.
11. La documentación que se desarrolla en el Hospital Universitarios de hace de acuerdo a los requisitos básicos definidos por la organización para estandarizar un procedimiento, una guía ó un instructivo.
12. Para complementar lo anterior, se realizó la socialización de la documentación estandarizada en Oficina de Educación y Asuntos Internacionales se utilizaron herramientas como capacitaciones dadas a todos los funcionarios involucrados en los procesos de la oficina; se dieron a conocer los nuevos procedimientos y metodologías creadas al interior del Área y se efectuaron charlas que permitieron orientar a los funcionarios sobre la importancia de documentar las

actividades más relevantes dentro de su cotidianidad laboral.

13. Se efectuaron reuniones con todos los miembros que conforman el equipo de trabajo de la Oficina de educación y Asuntos Internacionales, con el fin de enfatizar en la importancia de la calidad y el mejoramiento continuo de los programas ofrecidos por esta oficina tanto interna como externamente.

#### 14. CONCLUSIONES

- La implementación del SGC en la Oficina de Educación y Asuntos Internacionales permitió la estructuración adecuada en las interacciones de los procesos identificados, de tal Manera que facilitó la elaboración de los documentos necesarios para cada uno.
- La estandarización y documentación de los procesos son necesarios para garantizar la calidad en los productos ofrecidos por una organización, puesto que resultan útiles como soporte para las actividades de mejora continua garantizando los resultados de los procesos y permitiendo controlar las posteriores mejoras.
- Se logró implementar los formatos creados para la ejecución de cada proceso, evidenciando en cada uno de

los funcionarios compromiso, llegando a sí a crear una cultura de calidad dentro de la Oficina de Educación y Asuntos Internacionales.

#### **4. REFERENCIAS**

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. ISO 9000:2000. Guía para las pequeñas empresas. Bogotá, 2001.

JURAN, J.M. Juran y la calidad por el diseño. Madrid, 1996.

JURAN, J.M; GODFREY, Blanton. Manual de Calidad, Volumen III. Quinta Edición. Mc Graw Hill.

LÓPEZ CARRIZOSA, Francisco José. ISO 9000 y la planificación de la calidad. Bogotá, 2004.

HARRINGTON, Dr. H.J. Mejoramiento de los procesos en la empresa. Colombia, 1996.